جـامعـة الـشـرق الأوسـط
MIDDLE EAST UNIVERSITY

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي

إعـداد

محمد صالح المنهالي

إشـــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كليـة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

يناير/ 2011 م

تفويض

أنا الموقع أدناه "محمد صالح المنهالي" أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: محمد صالح المنهالي

التوقيع:

التاريخ: / 1 / 2011 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي

وأُجيزت بتاريخ 17 / 1 / 2011 م

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الدكتور ليث الربيعي	**رئيساً**	....
الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	**مشرفاً**	....
الدكتور يوسف عقل	**عضواً خارجياً**	....

شكر وتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين، على جلال فضله وعظيم نعمه، الحمد لله الذي كفاني مؤونة هذه الدراسة، ويسر لي من الوقت والجهد والصحة والعزيمة ما أعانني على إتمامها إنه على كل شيء قدير، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آل بيته الأخيار الأطهار وبعد...

فإذا كنت شاكراً، فكيف لي أن أبدأ بغير أستاذي الفاضل، الأستاذ الدكتور محمد عبدالعال النعيمي، الذي كان عوناً لي، ولم يأل جهداً في الإرشاد والنصح والعمل الدؤوب للمساعدة في إخراج هذه الرسالة على أكمل وجه. وأتقدم بالشكر للأستاذ الدكتور عبد الناصر نور عميد كلية الأعمال لرعايته العلمية لطلبة الدراسات العليا. كما أوجه شكري وتقديري إلى السادة رئيس وأعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتجشمهم عناء قراءتها. وأتقدم بالشكر والاعتزاز لأساتذتي في قسم إدارة الأعمال في جامعة الشرق الأوسط، كما أشكر زملائي دون استثناء، وأختم شكري وتقديري بان أُزين هذه الرسالة بالكلمة الأولى والوجه الأول أمي وأشكر إخوتي وأخواتي. وأخيراً، وليس آخراً .. أشكر أخي فايز العساف لما أبداه من مساعدات جليلة، فله مني جزيل الشكر. كما أشكر كل من ساهم معي مادياً أومعنوياً.

محمد صالح المنهالي

الإهداء

عالم من الحب والتضحية والعطاء اللامتناهي

النور الذي أضاء ويضيء دروب حياتي

أمي .... الحنونة

إخوتي

أخواتي

أبنائي

أسمى معاني الصداقة والمحبة إلى كل من ساعدني

لهم جميعا أهدي ثمرة جهدي ...

محمد صالح المنهالي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي

إعـداد

محمد صالح المنهالي

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بالإمارات العربية المتحدة

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (55) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. تكونت عينة الدراسة من (150) مفردة. وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار المتعدد

والبسيط وتحليل االتباين الأحادي والتحليل التمييزي. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

1. إن المتغير الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية هو القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع.
2. المتغير الأكثر أهمية من متغيرات وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكتونية هو القناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن المشروع وبأنها الضمانة الأساسية لنجاح المشروع.
3. إصدار النشرات التعريفية والتوضيحية لكافة فئات المتعاملين (عاملين – مستفيدين) حول مشروع الحكومة الالكترونية هو المتغير الأكثر أهمية من متغيرات توافر التوعية بالمشروع من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة .
4. وفيما يخص متغيرات وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ، أظهرت الدراسة بأن متغير استطاعة المتعاملين سواء كانوا مراجعين أو مستفيدين من إنجاز معاملاتهم بعد الانتهاء من الوقت الرسمي للدوام.
5. المتغير الأكثر أهمية في توافر البنيه التحتية والمتعلق بتوافر هيكل تنظيمي واضح ومرن من وجهة نظر العاملين هو وجود هيكل تنظيمي واضح ومرن.
6. تلقي أغلب العاملين دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والانترنت) هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات توافر الكفاءات البشرية.
7. متغير وجود شبكة حاسوبية تتصل بجميع المكاتب في الإدارة العامة هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات توافر البنية التحتية التكنولوجية.

8. وفيما يتعلق بمتغيرات إجراءات العمل ، فإن المتغير الأكثر أهمية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب هو الخاص بأن تطبيق المشروع سيؤدي إلى الدقة في إنجاز معاملات المستفيدين منه.

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. تطوير مشروع الحكومة الالكترونية في المجالات المختلفة .
2. الاهتمام بالعاملين في مشروع الحكومة الالكترونية بتطوير المهارات التدريبية والعلمية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ABSTRACT

An Evalution Requirements of the Successes E-government Project from the perspective of workers in the Department of Naturalization and Residency in the Abu Dhabi Emirate /UAE

Prepared by
Mohamed Saleh AL-Menhali

Supervisor

Prof. Dr.

Mohammad Al – Nuiami

The study aimed to evaluate the E-government Project Success Requirements from the perspective of workers in the Department of Naturalization and Residency in the Abu Dhabi Emirate / UAE.

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (55) paragraphs to gather the primary information from study sample. In the light of above the researcher designed a questionnaire to collect and analysis the data and test hypotheses using the statistical package for social sciences (SPSS) program. The study sample consists of (150) respondents. It used many statistical

methods to achieve study objectives, such as multi; simple regression, One Way ANOVA and Discriminant Analysis.

The sudy concluded that:

1. The most important variable of requirements the staff awareness variables to e-government project success is conviction the staff with project important.

2. The most important variable of effective leadership existence variables to e-government project success is conviction of responsible leadership about project and it is a basic guarantee for the success of the project.

3. Issuance of brochures and illustrations for all categories of customers (employees - beneficiaries) on e-government project is the most important variable of availability outreach project variables from the staff perspective in Department of Naturalization and Residency.

4. With regard to clarity of the concept of e-government variables to workers, the study showed that the customers unable whether they are beneficiaries from complete their transactions after the completion of official time to time.

5. The most important variable in infrasturcture availability that related clear and flexible organizational structure from staff perspective is availability clear and flexible organizational structure.

.6. Most of workers receive training Courses in using computer (databases and Internet) is the most important variable among the skilled manpower availability variables.

7. Computer network variable that related to all offices in Department of Naturalization and Residency is the most important variable among technological infrastructure availability variables.

8. With regard to work procedures variables, the most important variable from staff perspective in Department of Naturalization and Residency are project application will lead to accuracy in completion of transactions beneficiaries.

The main recommendations of the study were:

1. Development the e-government project in different areas.

2. Attention to develop the staff workers training and scientific skills in e-government project, especially in the field of information technology.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 - 1) : المقدمـــــة

(1 - 2) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1 - 3) : أهداف الدراسة

(1 - 4) : أهمية الدراسة

(1 - 5) : فرضيات الدراسة

(1 - 6) : حدود الدراسة

(1 - 7) : محددات الدراسة

(1 - 8) : التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1 - 1): المقدمـــــة

لا يخفى على أحد مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما له من تأثيراتٍ كبيرة على مجريات الحياة اليومية على كافة الصعد، فالعالم يعيش الآن عصر ثورة جديدة هي" ثورة المعلومات"، التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بتكنولوجيا عصر المعلومات .فقد انتقل مركز ثقل العالم من الثروة إلى المعرفة، حيث تقسم المجتمعات البشرية اليوم على أساس المعرفة وليس الثروة، ومن ثم أصبحت المعرفة هي محور التقدم بعكس معايير الثورة الصناعية، التي اعتمدت أكثر على الثروة. ولا تعني المعلومات الوفيرة شيئًا ذا قيمة في مجتمع لا يحسن استخلاص ما تحتويه هذه المعلومات من مفاهيم وعلاقات (الغرابي، 2006).

يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات. ولا شك أن هذه الثورة المعلوماتية قد فاقت كل التصورات والتوقعات وفرضت نفسها بقوة على واقع الحكومات والشعوب باختلاف ثقافاتهم خاصة مع ما رافقها من ظهور لمفهوم العولمة.

ويلاحظ أن الإدارة الحديثة تأثرت بهذا التقدم في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأخذ التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية سمة أساسية في العمل الإداري الحديث ولا تكاد اليوم مؤسسة حكومية أو تجارية أو تعليمية من إنجاز معاملاتها وأعمالها بدون استخدام شكل أو آخر من هذه التكنولوجيا .

لقد شهد النصف الثاني من التسعينيات انفجاراً في حاضر شبكة الانترنت على المستوى العالمي فقد ارتفع عدد مستخدمي الشبكة من 95 مليوناً عام 1998 إلى 350 مليوناعام 2003 (عبد

الهادي، 2003). وفي عام 2009 يقدر عدد المستخدمين حوالي 1.800 مليار (-www.itu.int/ITU
.(D/ICT/Statistics/Index.html

يذكر (خليفة، 2005) أن عدد شبكات المعلومات الموجودة الآن في مطلع القرن الواحد والعشرين يقدر بنحو 100 ألف شبكة تربط الانترنت، وأن ما ينشر من معلومات سنوياً يقدر بنحو 3 – 4 بليون تيرابايت أي بمتوسط 250 – 300 جيجابايت لكل نسمة على سطح الكرة الأرضية، كما وصل عدد الكتب التي تتيحها المكتبات الكترونياً خلال عام 2003 إلى حوالي 2.6 مليون كتاب على الخط المباشر On-Line، ونسبة 60٪ من مبيعات الولايات المتحدة الأمريكية عبارة عن معلومات وما يتصل بها، كما أن أكثر من 40٪ من العاملين بالولايات المتحدة هم عمال معلومات وفق دراسة أجريت عام 1977 ووفق دراسة أخرى عام 1981 وجد أن 35٪ من القوى العاملة اليابانية هم عمال معلومات.

من هذا المنطلق نشأت فكرة الحكومة الالكترونية، وأخذت بها أغلب دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة، إذ بدأ مفهوم الحكومة الالكترونية في الظهور على المستوى العالمي أواخر سنة 1995، إذا بدات هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها.

تهدف الحكومة الالكترونية إلى الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بأشكالها المختلفة ومنها شبكات الحاسوب لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها بعض في المنظمة والجهاز المركزي مع فروعه لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وفاعلية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن أي أن هذا يعني تحويل العمل الإداري من يدوي إلى إلكتروني (السبيل، 2003). وهذا كما ذكر (Deakins & Stuart, 2002) من شأنه أن

يمكن أي شخص ومن أي مكان مباشرة وفي جميع الأوقات من الحصول على المعلومات التي يريدها وإكمال معاملاته التجارية وكذلك إمكانية الاتصال مع الاختيار النموذجي بالنسبة له وهذا سيكون شكلاً أكثر سرعة وأقل تكلفة وأكثر كفاءة.

ولا شك أن مفهوم الحكومة الالكترونية مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات ولا تقتصر على دفع الفواتير وإنما ينطلق إلى حدود تضم بداخلها كل ما هو حكومي كما ينطق اسمها وتستطيع أداءه عن طريق حاسب شخصي متصل بشبكة الانترنت دون الحاجة للتواجد شخصياً في هذه الدائرة أو تلك (البطش، 2005).

وبالرغم من أن مختلف الحكومات المتقدمة والنامية على حد سواء تتطلع للتحول إلى مفهوم الحكومة الالكترونية إلا أن ذلك يواجهه غموض مفاهيمي وتحديات عملية ومعطيات بيئية تحد من الطموحات في هذا المجال (العواملة، 2000).

واستناداً إلى ما جاء بأعلاه فإن هذه الدراسه تسعى الى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي / الإمارات العربية المتحدة .

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

في ظل التوجه العالمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في كل مناحي الحياة وفي ظل التحول المتسارع للحكومات التقليدية إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية التي تعد من أبرز نتاج الثورة التقنية، إذ أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين وهو ما

شكل بدوره ضغطاً على المؤسسات الحكومية بضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الإسلوب الإلكتروني. إذ إن التحول نحو الحكومة الإلكترونية لا يكفى لنجاحه شراء التقنية من أجهزة وشبكات، وإنما يحتاج إلى أن يسبق ذلك كله خطوة في غاية الأهمية وهو ما يشار إليه بمتطلبات التطبيق. بالإضافة إلى القناعة والفائدة المرجوة من التطبيق من خلال خدمة الزبائن وما يحققه ذلك من دقة وجودة في التطبيق. فالحكومة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة حاسوب الي ونظم تشغيل شبكات وبرامج، وإنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم لدى العاملين والمديرين في المنظمة، إذ تعد الحكومة الإلكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية تتطلب تغييراً في أساليب الإدارة وهياكل التنظيم وتدفقات العمل ونماذج الأعمال (ياسين، 2005: 257).

وفي ظل الخطوات الأولى للإعداد من قبل سلطة إمارة أبو ظبي لمشروع الحكومة الإلكترونية برزت مشكلة الدراسة المتضمنة تقييم متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

استناداً لما ذكر آنفاً، يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة الأسئلة التالية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى لسمات وخصائص مجتمع الدراسة (العمر ؛ الجنس؛ عدد سنوات الخبرة ؛ المؤهل العلمي للعاملين ؛ المسمى الوظيفي).

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك العاملين لتلك المزايا (وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. إذ سيتم اعتماد الإدراك متغيراً تابعاً في التحليل الإحصائي.

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوافر البنية التحتية (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن ؛ توافر الكفاءات البشرية ؛ توافر البنية التحتية التكنولوجية ؛ إجراءات العمل) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

(1 - 3): أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة أبو ظبي من خلال:

1. التعرف على وجود فروق في متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى لسمات وخصائص مجتمع الدراسة (العمر ؛ الجنس؛ عدد سنوات الخبرة ؛ المؤهل العلمي للعاملين ؛ المسمى الوظيفي).

2. بيان طبيعة العلاقة بين نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك العاملين لمزايا الحكومة الإلكترونية (وجود قيادة فاعلة

لمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

3. التعرف على طبيعة العلاقة بنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوافر البنية التحتية (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن) ؛ توافر الكفاءات البشرية ؛ توافر البنية التحتية التكنولوجية ؛ إجراءات العمل) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

4. التعرف على مدى وجود رؤية واضحة وخطط استراتيجية بأولويات محددة للحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

5. التعرف على مدى توفر الإرادة السياسية الكافية لقيادة جهود الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

6. التعرف على مدى وجود القيادة القادرة على إنجاح الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

7. التعرف على آراء العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.نحو التحول للعمل الإلكتروني ومدى إستعدادهم لدعم وتأييد هذا التحول.

8. التعرف على مدى توفر القدرات البشرية القادرة على إنجاز وإدارة الحكومة الإلكتورنية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

9. التعرف على مدى توفر القدرات التكنولوجية والبنية التحتية القادرة على إنجاز وإدارة الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

(1 - 4): أهمية الدراسة

تستمد الدراسة الحالية أهميتها في كونها تتناول موضوع الحكومة الإلكترونية التي تعد من الموضوعات المهمة في حياة منظمات الأعمال ومنها الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. إذ تعكس الدراسة مدى توفر متطلبات الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. والحداثة وندرة الأبحاث حول الموضوع، حيث تبحث الدراسة في موضوع حديث، إلا أن له أهمية كبرى في حياتنا اليومية، مما يحتم إثراء الموضوع بالأبحاث والدراسات. بالإضافة إلى الأهمية بمكان للباحث إذ سيستفيد منها على مستوى عمله.

وتنبع أهمية الدراسة مما يمكن أن تسفر عنه من نتائج وتوصيات يستفيد منها المسؤولون في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي في تحسين مستويات الأداء، ورفع كفاءة العاملين وزيادة وعيهم، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، والتعامل مع الشبكة العنكبوتية من أجل زيادة فعالية تحقيق أهداف الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. ولذلك يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات للمسؤولين وصناع القرار لمواجهة العقبات وعلاج أوجه القصور التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بالإدارة التي قد تؤدي إلى تعطيل مصالح المراجعين، والبطء في أداء العمل، الأمر الذي يفرض تقديم هذه الخدمات إلكترونياً إذ إن عملية التحول إلى الخدمة الإلكترونية سوف تسهم في زيادة وتعزيز توقعات طالبي الخدمة الذين يتطلعون إليها بدقة في التوقيت، وسرعة في التنفيذ، وحسن المعاملة، وجودة مؤكدة في الإنجاز، ووفرة في المصروفات على المدى البعيد ؟

(1 - 5): فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية الرئيسة؛ التي سيجرى اختبارها:

الفرضية الرئيسة الاولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى لسمات مجتمع الدراسة وخصائصه (العمر ؛ الجنس ؛ عدد سنوات الخبرة ؛ المؤهل العلمي للعاملين ؛ المسمى الوظيفي) عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال (وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ؛ وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05). يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية ووجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية في الادارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الرئيسة الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر البنية التحتية (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن ؛ توافر الكفاءات البشرية ؛ توافر البنية التحتية التكنولوجية ؛ إجراءات العمل) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05). يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الاولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوافر الكفاءات البشرية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وتوافر البنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية وإجراءات العمل في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة (0.05).

(1 - 6): حدود الدراسة

تكون نطاق الدراسة على النحو الاتي:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الحـدود البـشرية: إن الحـدود البـشرية لهذه الدراسـة تتمثـل في العـاملين في الإدارة العامـة للإقامـة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي ستستغرق لإنجاز الدراسة.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة على جانب تقييم المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية من منظور إداري دون الخوض بتفاصيل الجوانب التقنية والفنية لأنها لا تندرج ضمن اختصاص الدراسة. وقد اقتصرت الدراسة على دراسة تقييم متطلبات إدراك العاملين في إنجاح الحكومة الإلكترونية التالية: وضوح المفهوم ؛ إدراك المزايا ؛ توافر التوعية ؛ القيادة ؛ الكفاءات البشرية ؛ البنية التحتية التكنولوجية ؛ الهيكل التنظيمي الوظيفي ؛ إجراءات العمل.

(1 - 7): محددات الدراسة

1. تطبيق الدراسة على الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة ، وبالتالي فإن تعميم النتائج سينحصر على هذه الإدارة.
2. المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بمتطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية، وإدراك العاملين لذلك.
3. الأفراد العاملون في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

(1 - 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

الحكومة الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص الإنترنت لتقديم معلومات وخدمات الحكومة وما يلزم المواطنين في العملية الديمقراطية وصناعة القرار الحكومي في الوقت الحقيقي لظروف المواطن وبتكلفة فعالة (Carbo & Williams, 2004).

وتعرف بأنها قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين، وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهودات أقل ومن خلال موقع واحد على الشبكة (العبود، 2003: 26). وتعرف بأنها استخدام لتقنية المعلومات والاتصالات من أجل إنجاز وتسليم الخدمات والمعلومات إلكترونياً إلى المستفيدين النهائيين في أي وقت وأي مكان (جبر، 2002: 174).

وعرفها (الحمادي، والحميضي، 2004: 3) بقدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

ويعرفها الباحث بأنها قدرة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين إلكترونياً وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية المعلومات وأمنها.

القيادة الفاعلة: عملية ابتكار الرؤية البعيدة الرحبة وصياغة الهدف ووضع الاستراتيجية وتحقيق التعاون واستنهاض الهمم للعمل.

التوعية: عملية توجيه بعض الأفكار والآراء والمفاهيم سواء بالطرق المباشرة (كالمقابلات واللقاءات والمحاضرات وورش العمل والندوات)، بهدف تغيير بعض الأنماط السلوكيات السلبية أو الخاطئة لدى الأفراد ومحاولة تقويمها لخدمة المجتمع.

البنية التحتية التكنولوجية: وتتمثل في توافر شبكة متطورة للاتصالات بين المؤسسة والمتعاملين معها والخدمات الهاتفية والخدمات عبر الانترنت ونظم آلية متطورة، إذ إن توافر مثل هذه الأدوات يساعد على تخفيض تكلفة المعاملات وإتمامها بسهولة ويسر، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى زيادة الطلب عليها.

الهيكل التنظيمي: الإطار أو البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة إذ يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة، كما أنه يعكس نوعية العلاقات بين أقسامها وخطوط الصلاحيات والمسؤوليات فضلاَ عن تحديد شبكات الاتصال وانسيابية المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة (Greenberg & Baron, 2006: 675).

التحليل التمييزي: أحد أساليب تحليل المتغيرات المتعددة التي تهتم بالتمييز (أو الفصل) بين مجموعات من الأفراد أو المشاهدات (مجموعتين أو اكثر) وفقا لمتغيرات (خصائص) محددة (جودة، 2008).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1) : المقدمـــــة.

(2 - 2) : مفهوم وأهمية الحكومة الالكترونية.

(2 - 3) : مراحل تطور الحكومة الالكترونية وأهدافها.

(2 - 4) : الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها.

(2 - 5) : مكونات الإدارة الإلكترونية.

(2 - 6) : الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.

(2 - 7) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

(2 - 8) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

(2 - 1): المقدمـــــة

في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم يكن أمام دول العالم أجمع سوى خيار واحد هو محاولة مسايرة ذلك التطور من أجل الاستفادة منه في الحياة الاقتصادية الحديثة، إذ صاحب ذلك التطور تقدم هائل في وسائل الاتصال الإلكتروني واستخدام شبكة الإنترنت في تناول المعلومات وظهور تقنيات جديدة مع التوسع في استخدام التجارة عبر الإنترنت، ومن الملاحظ أن تلك التطورات انعكست بشكل كبير على الأداء الحكومي في معظم دول العالم حيث صاحب تلك التطورات ظهور ما يسمى بالحكومة الإلكترونية وهو مصطلح حديث لم يعتد العالم عليه لعدم وجوده من قبل، إلا أن عصر العولمة يرجع له الفضل في ظهور تلك المسميات المستحدثة التي باتت تلعب دوراً رئيسياً ومحورياً في بناء وتشكيل الاقتصاد العالمي (العثيم، 2007)

وبنظرة سريعة يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية تعد أحد أهم التطبيقات التكنولوجية الجديدة التي يجب تطبيقها خاصة في دول العالم النامي، فالقطاع الحكومي في تلك البلدان يتصف بالبيروقراطية والروتين من حيث بطء إنجاز الأعمال، وأحيانًا تعقيد الإجراءات دون مبرر، الأمر الذي يعني تعطيل العمل ووضع العراقيل وهو ما لا يتناسب مع متطلبات المرحلة التي يعيشها العالم في الوقت الحالي إذ تعتمد هذه المرحلة على سرعة أداء وإنجاز الأعمال في وقت قياسي من خلال التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الذي هو حديث الساعة.

(2 - 2): مفهوم وأهمية الحكومة الإلكترونية

(2 - 2 - 1): مفهوم الحكومة الإلكترونية

تبنت الأمم المتحدة تعريفاً للحكومة الالكترونية، إذ يوضح (رضوان، 2005) أن الأمم المتحدة تبنت في تقريرها الصادر عام 2003 بعنوان الحكومة الإلكترونية في مفترق الطرق تعريفاً للحكومة الالكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهمات وأعمال. ثم قدم التقرير شرحاً للتعريف مؤداه أن مفهوم الحكومة الالكترونية هو عملية تحول في أساليب العمل وعلاقاته سواء في داخل مؤسسات الحكومة أو في تعاملات مؤسسات الحكومة وبعضها مع بعض، أي في تعاملات الحكومة وأي مؤسسة أو فرد خارجها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما عرفها (اللوزي، 2002: 165) بأنها أتمتة التعامل بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض والدوائر الحكومية وقطاع الأعمال والمواطنين. كذلك عرفها (Carbo & Williams, 2004) بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص الإنترنت لتقديم معلومات وخدمات الحكومة وما يلزم المواطنين في الوقت المناسب وبأكثر ملاءمة لظروف المواطن وبتكلفة فعالة. كما عرفها (حسن، 2005) بأنها أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين أو مجموعة جهات حكومية أو بين المواطن وأي جهة حكومية.

كذلك عرفها (World Bank, 2005) بأنها استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل (شبكات المعلومات، شبكة الإنترنت، الاتصال عبر الهاتف المحمول) التي لها القدرة على تحويل العلاقة مع المواطنين ورجال الأعمال مع المؤسسات الحكومية، كما أن هذه التكنولوجيا

تخدم أهدافاً أخرى مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتطوير التفاعل مع رجال الأعمال والمجتمع الصناعي وكذلك تمكين المواطنين من الوصول للمعلومات بحرية وكفاءة، والفائدة ستكون تقليل الفساد وزيادة الشفافية وتعظيم العائد وتخفيض التكلفة.

(2 - 2 - 2): أهمية الحكومة الالكترونية

إن الزيادة في حجم الأعمال الحكومية والخدمات التي يريد المواطن الحصول عليها تطلبت التفكير الجدي لإيجاد حلول جذرية تسهل آليات تقديم الخدمات، وكذلك تسهيل سبل حصول المواطن وقطاع الأعمال على الخدمات الحكومية، الأمر الذي أدى إلى التفكير بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية. فقد ذكر كلٌ من (الهادي، 2006) و (المشهداني، 2006) أن من أهم مبررات التحول للحكومة الإلكترونية تتمثل بالآتي:

1. الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة حول ضرورة تلبية حاجات المواطنين ورغباتهم بكل كفاءة وفاعلية، خصوصًا مع ارتفاع المؤشرات حول ازدياد أعداد السكان وارتفاع مستويات المعيشة.
2. التعقيدات المتزايدة التي تواجه المتعاملين مع القطاعات الحكومية الخدمية المختلفة وفي مقدمتها البيروقراطية والروتين والبطء في تقديم الخدمة.
3. التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية المتسارعة والرغبة والإصرار على تطبيقها لتحسين مستويات الأداء الحكومي كمًا ونوعًا وأسلوبًا.

4. تغيير الصورة التقليدية للحكومة والتي تتمثل بالروتين وصعوبة الإجراءات وعدم وضوحها والتي تسيء إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين وقطاعات الأعمال من جهة وبين الأجهزة الحكومية من جهة أخرى.
5. تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار.
6. تقليل كلفة الإجراءات الحكومية.
7. الشفافية في الإجراءات.
8. الإسهام في عملية النمو الاقتصادي.
9. تحسين نوعية الخدمات المقدمة وجودتها من خلال الحكومة الإلكترونية.
10. الاستجابة للتغيرات البيئية المتسارعة خصوصًا مع ازدياد التوجه نحو تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في معظم دول العالم.

وقد أضاف (Gilbert & Balestrini, 2004) أن أهم مبررات التحول من الشكل التقليدي للحكومة إلى الحكومة الإلكترونية يتلخص في الأتي:

1. رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات والإجراءات داخل القطاع الحكومي وذلك عن طريق :
   - تحسين مستوى الكفاءة في استخدام تقنيات المعلومات وتوظيفها.
   - تقليل الوقت المستغرق في أداء الإجراءات ضمن كل إدارة.
   - الاستفادة من أفضل الممارسات في أداء الأعمال.
   - الدقة في إنجاز الوظائف المختلفة.

2. تقليل التكاليف الحكومية (حكومية ــ حكومية / G2G) وذلك عن طريق:

- تحسين وتطوير وإعادة هندسة إجراءات الأعمال.
- تسهيل تدفق وسريان الأعمال بشفافية وسهولة عالية.
- تقليل الإجراءات والمعلومات المكررة ضمن سلاسل حلقات الأعمال.
- تشجيع الوحدة والتكامل والتبادل الآني للبيانات.

3. رفع مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم (حكومية ــ مواطن / G2C) وذلك عن طريق:

- تسهيل استخدام الخدمات الحكومية.
- تقليل الوقت المستغرق في حصول المواطن على الخدمة التي يحتاج إليها.
- تقديم بيانات دقيقة في الوقت المناسب حسب الحاجة.

4. مساندة برامج التطوير الاقتصادي (حكومية ــ أعمال / G2B) وذلك عن طريق:

- تسهيل التعاملات بين القطاعات الحكومية وقطاعات الأعمال.
- تقليل تكاليف التنسيق والمتابعة المستمرة.
- زيادة الفرص الوظيفية.
- زيادة العوائد الربحية للتعاملات الحكومية مع قطاعات الأعمال.
- تشجيع بناء ونشر بنىً تحتية لتقنية المعلومات عالية الكفاءة.
- فتح فرص استثمارية جديدة خاصة بقطاع المعلومات.

- تحقيق درجة عالية من التكامل بين المشاريع الحكومية والقطاعات الخاصة فيما يخدم الاقتصاد الوطني.

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى إحداث تحول في طريقة تفاعل الحكومة مع المواطنين وقطاع الأعمال، ويتطلب ذلك ضرورة إعداد إستراتيجيات متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الإدارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية ونظامها الاجتماعي ، وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة والانتفاع منها (الهادي، 2006).

ويتطلب نجاح الحكومة الإلكترونية قدرًا كبيرًا من التغيير في أساليب عمل الحكومة وفي نظرة المواطنين إلى الأساليب والطرق التي تتبعها الحكومة في تقديم العون والدعم لهم (عامر، 2007).

تتركز الفلسفة التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية في نظرتها إلى الحكومة التقليدية مصدراً للخدمات والكيفية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات للمواطنين والشركات كعملاء أو زبائن لدى الحكومة وما نظرة هؤلاء حيال طرق وآليات تقديم الخدمات (الهادي، 2006).

إن البيروقراطية في نظم عمل الحكومات التقليدية انعكست على ثقة العملاء بالحكومات وطرق الحصول على الخدمات من خلالها، بسبب الروتين والتعقيدات والتعسف الذي يلاقيه من يريد الحصول على الخدمات الحكومية. من هنا كان لابد من اتخاذ مجموعة من الإجراءات لبناء الثقة بين العملاء والحكومة الإلكترونية، من خلال تبني أساليب وطرق متطورة واستغلال تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدمات حكومية بمواصفات جيدة للعملاء.

إن تقديم الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية يزيد كفاءة أداء الجهاز الحكومي بحيث لا يضيع الجهد والوقت والتكاليف دون أي عائد، بل يتم الإفادة من الطاقات البشرية للعاملين في

القطاع الحكومي في التركيز على التحقق من دقة وسلامة المعلومات بدلاً من المجهود المبذول في الأعمال اليدوية المجهدة (عامر، 2007).

ويذكر (الغنيم، 2005) أن من أهم مبادئ الحكومة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها، وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب على القائمين على تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية من خلال وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية،و من المهم أيضاً تحديد العقوبات المتعلقة بالاختراقات والمخالفات الأمنية. وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد سبل الحماية وتحدد العقوبات المتعلقة بالاختراقات والمخالفات الأمنية. ويضيف (الزهراني، 2005) أنه يجب أيضًا توفر الرغبة الحقيقية في تقديم خدمة متميزة للمواطن وتيسير حياته لا تعقيدها، فتكون لدى الحكومة نفس الرغبة الموجودة لدى الشركات التجارية في إرضاء العميل. بحيث يعاد النظر في جميع الإجراءات الحكومية حتى يكون محورها خدمة المواطن، ويتضمن ذلك تقديم الخدمات حسب رغبة أو وجهة نظر المواطن وليس حسب التقسيم الإداري للجهات الحكومية، فيكفي عند تسجيل المولود الاكتفاء ببلاغ واحد للقيام بجميع إجراءات التسجيل للمولود دون الحاجة لمراجعة أي جهة حكومية. إن ذلك يتطلب إعادة هندسة جميع الإجراءات الحكومية المتعلقة بالمواطن، ويجب تقريب الحكومة للمواطن من خلال توفير إمكانية الوصول للخدمات الحكومية في أي وقت وفي أي مكان يحتاج المواطن إليها، وبتكلفة ميسرة، ومن خلال وسائل متعددة سواء بزيارة مكتب أو من خلال الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف الأرضي والجوال

والإنترنت وأكشاك المعلومات، ويجب توافر العدالة الاجتماعية من خلال وصول الخدمة لجميع المواطنين بغض النظر عن دخلهم أو مكانهم أو مستوى تعليمهم، وذلك بتسهيل الوصول للخدمات الحكومية وتسهيل إتمامها وتقليل تكلفة إنجازها، وتوفير وسائل متعددة للوصول للخدمات الحكومية.

(2 - 3): مراحل تطور الحكومة الإلكترونية وأهدافها

(2 - 3- 1): مراحل تطور الحكومة الإلكترونية

بدأت التجربة في أواسط الثمانينيات في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الإلكترونية Electronic Villages ويعد Lars من جامعة Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد، ومن رواد المشروع صاحب شركة Dell المسمى Michel Dell التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الإلكترونية. وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة عام 1995 في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف دول العالم (الطائي، 2007).

وقد بدأت مشاريع إنشاء الحكومات الإلكترونية بشكل جاد في عام 1999 م، في الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الدول الأوروبية، كذلك بدأت بعض الدول العربية مثل الإمارات العربية المتحدة متمثلة في مشروع حكومة دبي الإلكترونية في العام 2000 م.

وقد بدأ العمل عند إنشاء الحكومات الإلكترونية بمفهوم توفير المعلومات اللازمة للمواطنين على مدار الساعة، كذلك إنجاز الأنشطة والأعمال اليومية للحكومة من خلال ما تقدمه الحكومة من خدمات للمواطنين من خلال عدة مفاهيم مثل :مفهوم الأعمال الإلكترونية، مفهوم الإدارة الإلكترونية أو الدفع الالكتروني، ثم تطور هذا المفهوم عندما أخذت الحكومات المختلفة في إتاحة خدماتها للأفراد والمؤسسات من خلال شبكة الإنترنت، إذ تم الإفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحرير حركة المعلومات وتوفير الخدمات للتغلب على العوائق المادية التي تتسبب في تأخير تقديم الخدمات وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة (عامر، 2007).

ويذكر (العبود، 2002) أن العمليات في الحكومة الإلكترونية تستخدم تقنية المعلومات في علاقتها مع الأفراد وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى وهذا يؤدي لسرعة إنجاز المعاملات ورفع مستوى الكفاءة في الإنجاز وانخفاض التكاليف التشغيلية.

ومن الأهمية بمكان الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية لا ترتبط بالإنترنت فقط بل إن الفاكس والهاتف يمثلان عناصر من مكونات الاتصال في الحكومة الالكترونية وقد بدأت بعض الدول في استخدام الفاكس والهاتف قبل إدخال خدمات المعاملات من خلال الإنترنت وقد اقتصر دور الإنترنت في البدايات الأولى على نشر المعلومات عن الخدمات المقدمة في الحكومة الإلكترونية وبالتالي فإن الدول تقتني التكنولوجيا التي تناسب مواردها المالية (الريامي، 2003). كما أوضحت (بامية وآخرون، 2001) فإن تكنولوجيا الفاكس والتليفون تناسب الدول التي تفتقر إلى بنية اتصالات تحتية تكفي لاستخدامات الإنترنت الكثيفة أو الحالات التي لا يستطيع المواطنون الحصول على التدريب الفني للإنترنت أو صعوبة حصولهم على الأجهزة وبذلك يمثل التليفون والفاكس فرصة لبدء

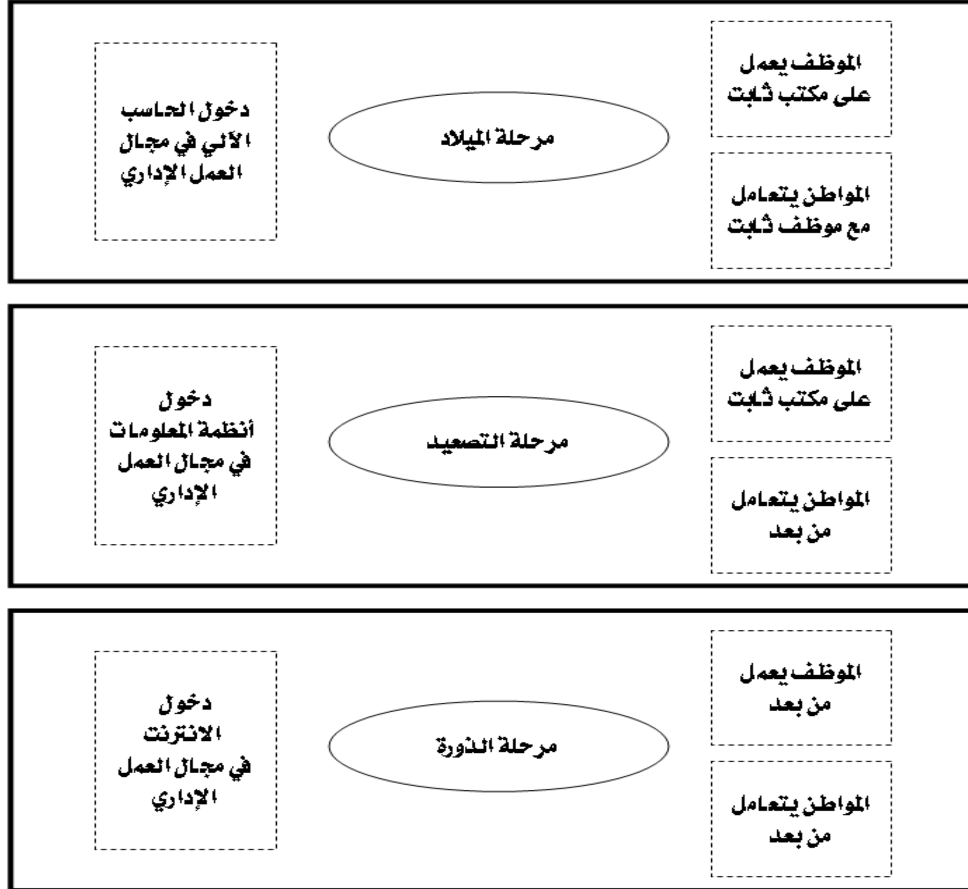
استخدام الحكومة الإلكترونية دون الحاجة للاستثمارات العالية والوقت الطويل اللازمين لتطوير البنية التحتية الضرورية للإنترنت.

ويرى الباحث هنا أن استخدام الفاكس والتليفون شكل من أشكال الحكومة الالكترونية بشكل أولي إلا أن ظهور الإنترنت أحدث ثورة هائلة في مفهوم الحكومة الإلكترونية مما جعل أي تقنية استخدمت قبلها لا ترتقي إلى المفهوم الصحيح للحكومة الإلكترونية وبالتالي يمكن عدَ أن استخدام الفاكس والتليفون ومن ثم الإنترنت عبارة عن محطات ومراحل في حياة الحكومة الإلكترونية تبدأ من مرحلة ظهور التقنيات الحديثة وخاصة جهاز الحاسوب إلى أن وصلنا إلى عصر الإنترنت.

وفي هذا السياق قسم (حسن، 2003) مراحل الحكومة الالكترونية إلى ثلاث مراحل كما يوضحها الشكل (2 ــ 1).

الشكل (2 ــ 1)

مراحل الحكومة الالكترونية



المصدر: حسن، توبي محمد، (2003)، "منظومة الحكومة الالكترونية".

المرحلة الأولى: تعود إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين، حينما دخلت الحاسبات في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة وفي هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيراً عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة إنجاز أعماله المختلفة.

المرحلة الثانية: هي عصر أنظمة المعلومات وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات، وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة،

وهي ما عرفت باسم أتمتة بعض الخدمات، وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات، مثل تسديد فواتير التليفونات أو الكهرباء من خلال التليفونات أو الصراف الآلي .

المرحلة الثالثة: تمثل عصر الإنترنت وقد بدأت في منتصف التسعينيات وفيها تم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء الموظفين لأعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة، أو بالنسبة لاتصال المواطن بهذه الإدارات، - عن بعد- إذ يتم كل ذلك من خلال الإنترنت.

إن مرحلة التحول من العمل التقليدي في الحكومة التقليدية إلى العمل في الحكومة الإلكترونية يعدَ نقلة نوعية في آليات العمل محفوفة بالكثير من المخاطر والصعوبات، الأمر الذي يتطلب التخطيط الجيد للتحول من مرحلة إلى أخرى. وقد ذكر (بلح، 2006) و (بابعير، 2003) أن من أهم مراحل التحول للحكومة الإلكترونية دراسة الوضع الراهن للبنية التحتية التقنية وللإجراءات الإدارية والتنظيمية المطبقة في العمل الحكومي، ثم السعي إلى مواكبتها من حيث تطوير البنية التحتية أو بناؤها في حال انعدامها، ثم المواءمة بين الإجراءات المعمول بها وآلية إتاحتها في شكل إلكتروني، ثم العمل بها من خلال البيئة الإلكترونية ويتطلب ذلك الكثير من التخطيط الاستراتيجي وتوفر الإمكانات وقبل هذا الدعم السياسي أيضاً . أي أنه لا يتم ذلك بمجرد نقل تقنية الحاسب الآلي من أجهزة وبرامج أو بناء مواقع للأجهزة الحكومية على الرغم من أهمية ذلك وخاصة تقديم الخدمات عبر الإنترنت الذي يكون عادة مصحوبًا بتقليل التكاليف وتحسين الخدمات، ويجب عند الشروع في تنفيذ هذه المراحل ملاحظة مطابقتها للتشريعات الوطنية المعمول بها، وتوعية القائمين على توفير الخدمات للمستفيدين منها بالكيفية التي تدار بها بيئة العمل الإلكترونية.

وقد أضاف (بابعير، 2003) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعني بالدرجة الأولى استخدام التقنية بهدف الوصول إلى الشفافية وإزالة التباعد والفرقة ويمنح الناس الفرصة في المشاركة الفعالة في خطط التنمية التي وضعت من أجل حياة أفضل. وقد مرت الحكومة الإلكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي :

المرحلة الأولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول إليها عبر الويب. تتمثل هذه المرحلة بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري الأمر الذي أدى إلى تسهيل العملية الإدارية إلى حد كبير، وقد ذكر (الهادي، 2006) أن هذه المرحلة ترتبط بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الحكومية، إذِ إنه يتدفق من أداء المصالح والدوائر الحكومية المختلفة والمتنوعة قدر ضخم من المعلومات التي لها فائدة كبيرة لجمهور المستخدمين من المواطنين ومنشآت الأعمال والمنظمات المدنية الأخرى، وتساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بشبكة الإنترنت العالمية في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من هذا الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها وإتاحتها بسرعة وسهولة في الوقت الحقيقي لحدوثها.

إن مساعدة وتمكين جمهور المستخدمين من أفراد ومؤسسات أعمال من الوصول بسهولة ويسر وبسرعة إلى المعلومات المتاحة دون الحاجة للتوجه إلى المواقع المادية لها يعدّ تقدماً كبيرًا يحد من البيروقراطية والفساد الإداري (عامر، 2007). وقد بينَ (الهادي، 2006) الخطوات التي يتم اتباعها في هذه المرحلة ليتم توفير المعلومات التي يحتاجها المواطنون ومنشآت الأعمال من خلال مواقع الويب على شبكة الإنترنت وهي :

- البدء بإعداد إستراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات علي الخط وإتاحتها للمستفيدين منها بالتركيز على معالم ملائمة لذلك.
- تكليف المصالح والدوائر الحكومية بنشر معلومات محددة ذات قيمة للمستخدمين في حياتهم اليومية بحيث تسهم في تيسير تعامل جمهور المواطنين والأعمال في قضاء خدماتهم.
- التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الأهداف الخاصة بالتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي من تبسيط الإجراءات، جذب الاستثمارات، ومكافحة الفساد على كافة أشكاله.
- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة بالفعل.
- تصميم المواقع على شبكة الويب التي تسهل عملية صيانتها وإدارتها وضمان عمليات التحديث لها باستمرار، وتطوير البنية الأساسية لنظم الاتصالات وزيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة وخفض أسعار الاتصالات.
- ضمان إمكانية الدخول على شبكات الإنترنت في الهيئات الحكومية والمكتبات العامة والمراكز ومكاتب الهواتف العامة والبريد، وكذلك تشجيع القطاع الخاص والمواطنين في هذا المجال.
- زيادة المنافسة بين شركات الإنترنت الأمر الذي يؤدي لخفض الأسعار.
- دعم أسعار أجهزة الحاسوب بالتعاون مع القطاع الخاص.

المرحلة الثانية:توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الإلكترونية. إن العبء الرئيسي في تطوير وإقامة الحكومة الإلكترونية يرتبط بمشاركة المواطنين وقطاع الأعمال في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الحكومية، إن توسيع مبدأ المشاركة الجماهيرية المدنية والتوسع فيها يؤدي إلى بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها. فقد ذكر (عامر، 2007) أن هذه المرحلة نقلت التعامل مع المواطنين نقلة

نوعية، إذ تضمنت إجراء الاتصالات المتبادلة للاستفسار عن المعلومات وتعبئة الاستمارات والنماذج المتعلقة بالحصول على الخدمات. وقد وضح (الهادي، 2006) الخطوات الضرورية لهذه المرحلة على النحو التالي:

- إشعار جمهور المتعاملين الحاليين والمتوقعين بأهمية القضايا المطروحة من خلال Online وإعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها بالوصول المباشر .
- اتباع الأسلوب الاستباقي في تشجيع المستخدمين على المشاركة وقد يتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية المتوافرة للترويج للاستشارة بالوصول المباشر.
- تشجيع المتعاملين على المشاركة التعاونية في القضايا المطروحة.

المرحلة الثالثة: تبادل المنفعة والقيمة، ففي هذه المرحلة تعمل الحكومة الإلكترونية على تكوين مواقع ويب على شبكة الإنترنت فكما تقوم منشآت Online باستخدام الإنترنت لتقديم خدمات التجارة الإلكترونية، تستطيع الحكومة الإلكترونية أيضًا تقديم خدماتها بنفس الطريقة، وهكذا تحقق الحكومة الإلكترونية مزايا وعوائد كبيرة بالإضافة إلى تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء المتقن والجيد (Reddick, 2004).

وقد ذكر (Hazlett & Hill, 2003) أن هذه المعرفة تعرف بتبادل المنفعة والقيمة، إذ يتم فيها إحداث نقلة نوعية في أداء الحكومة التقليدية متمثلة في إعادة هندسة آليات عمل الحكومة لتحقيق تبادل أفضل للمنفعة بين الجهات الحكومية والمواطنين. ومن خلال المواقع التي تتاح على شبكة الويب تستطيع الحكومة الإلكترونية عرض خدماتها بشكل مباشر على المواطنين في الشكل الحقيقي، وتقديمها للمواطنين بشكل فوري.

المرحلة الرابعة: مرحلة التحول الكامل، والتي يتم فيها إتاحة كافة الخدمات من خلال موقع واحد للحكومة الإلكترونية يتفرع منه مواقع المصالح والدوائر الحكومية المقدمة للخدمات. وقد ذكر (عامر، 2007). أن الوصول لهذه المرحلة يتطلب تحقيق تكامل الخدمة والمنفعة باستخدام أنظمة تدمج العديد من الخدمات والمنافع التي يريد المستفيدون الحصول عليها من خلال الاستفسار عن المعلومات وملء الاستمارات والنماذج بنظام الاتصالات المتبادلة ذات الاتجاهين، ويتم ذلك من خلال:

- تطوير وتحسين نظام توصيل المعلومات وتوزيعها.
- إنشاء نظام آمن لسرية المعلومات الخاصة والشخصية في الشبكات، وبناء الثقة لدى العملاء بهذا النظام من خلال عمليات التدقيق والتشفير.

وقد لخصت (بوابة الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة، 2001) معايير تطبيق الحكومة الإلكترونية كالتالي:

- اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الحكومية.
- تطوير مستوى الكفاءة والإنتاجية في الخدمات الحكومية وتحسينها.
- الربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة التعامل ومرونتة بين الجهات والوزارات في ظل الحكومة الإلكترونية.
- تقليل التكاليف الخاصة بتوفير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمالوتطويرها.
- تطوير إجراءات وخطوات العمل وتبسيطها مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفي الوزارات والجهات الحكومية.
- مواكبة التطور التكنولوجي في مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة إلكترونية حديثة.

- تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين ليتسنى لهم إتمام إجراءاتهم مع الجهات الحكومية عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية في أي وقت، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم.
- تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية والاستعاضة عنها بالنماذج الإلكترونية.

ويوجد عدد من المبادئ الأساسية التي تحكم تطوير مشاريع الحكومة الإلكترونية التي لابد من توفرها لتقييم مستوى النجاح المتحقق أثناء عملية تطوير وتطبيق البرامج الجديدة وبعدها ، وقد ذكر (الزهراني، 2005) أن من أهم تلك المبادئ ما يلي:

1. إعادة هندسة العمليات، فالحكومة الإلكترونية ليست حوسبة للأعمال فقط وإدارتها الكترونيًا وإنما يجب أولاً إعادة هندسة العمليات وتصميم طرق أداء العمل وبالذات العمليات الحرجة وإعادة التفكير بأدوار ووظائف الأقسام والوحدات.
2. وجود رؤية إستراتيجية للحكومة. فلا بد من وجود رؤية بعيدة المدى تحكم سير العملية في ضوء خطة إستراتيجية شاملة وأهداف قابلة للتحقيق.
3. التفكير بالمستفيد من الدائرة الحكومية، إذ يعدّ المستفيد – المواطن ومؤسسات الأعمال – هو هدف الحكومة الإلكترونية ولذلك يجب أن تتولى الحكومة مهمة إعادة تنظيم العمل من جهة المستفيد وبناء النظام على أساس الوظائف وليس على أساس الأشخاص وأن تركز الحكومة على احتياجات الزبائن أولاً ومن ثم تقوم بإعادة تصميم إجراءات العمل ونظمه في اتجاه تقديم الخدمة للمستفيد.
4. الحفاظ على التوازن بين تقديم الخدمات للمواطن والحفاظ على الخصوصية، إذ تقوم الحكومة الإلكترونية بتوفير تبادل المعلومات إلكترونيًا بين عدد من الجهات وهذا يعني شيئاً من التهديد

لخصوصيات الناس ومعلوماتهم الشخصية ولذلك يجب احترام حقوق المواطنين وضمان التوازن بين تبادل المعلومات بشفافية وحقوق المواطنين الأساسية من خلال التشريعات والقوانين.

5. الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً للوسائل التقليدية. فلا يمكن بأي حال من الأحوال أن تكون الحكومة الإلكترونية في مراحلها الأولى بديلاً نهائيًا للوسائل التقليدية في تخزين الأعمال واسترجاع البيانات، إذ يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية على ضمان توفير مستلزمات وشروط والتزام تقوده الإدارات العليا لتغيير أساليب العمل التقليدية وإعادة هندسة الإجراءات على مراحل.

6. تحليل مدى جاهزية الحكومة الإلكترونية. فالمقصود هنا هو مقارنة الوضع الحالي مع متطلبات الحكومة الإلكترونية وتحديد الفجوة بين الإمكانيات الموجودة فعلاً والاحتياجات الضرورية لمباشرة الأنشطة المهمة لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وبناء آلياتها، وفي هذه الحالة نحتاج لدراسة الوضع الحالي لتنظيم المعلومات وهياكل الإدارات وفعالية نظم التدريب والخدمات الإلكترونية والموارد البشرية والمالية وطرق اجتذابها وتوزيعها على الأقسام والوحدات الإدارية وطرق الاستفادة منها والمتطلبات الأساسية لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية ويمكن تلخيص أهم أبعاد دراسة الجاهزية الإلكترونية على النحو التالي: إعداد وتهيئة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ورفع مستوى استخدام الإنترنت والخدمات الإلكترونية وتطويرها لخدمة المجتمع ؛ وإعادة هندسة الإجراءات؛ وإعداد وتطوير القيادات الإلكترونية؛ وتوفير المبالغ المالية لتمويل مشاريع الحكومة الإلكترونية؛ والتعامل بتوازن بين إستراتيجيات تطوير الحكومة الإلكترونية والأعمال والخدمات الإلكترونية.

(2 - 3 - 2): أهداف الحكومة الإلكترونية

يذكر (العواملة، 2000) أن الحكومة الالكترونية تعدّ فلسفة متكاملة وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي وهي أيضاً نقله نوعية سليمة في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة الحكومية، وذلك لأن الحكومة الالكترونية تنسخ الصورة التقليدية التي تتمثل في الروتين الزائد والتسلط والمحسوبية وغيرها من المظاهر والممارسات السلبية المتراكمة في أذهان المواطنين وتسيء لعلاقتها مع الاجهزة الحكومية وبالتالي فإن الحكومة الالكترونية تسعى لتغيير صورة الأجهزة الحكومية من حيث الإدراك الشعبي لها والواقع العملي لأداء هذه الأجهزة.

ويلاحظ أن استخدام الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في الحكومة الالكترونية لا يعنى كما يؤكد (رضوان، 2005) أنها موقع على الإنترنت برغم أهميته وهي ليست أجهزة كمبيوتر ننشرها في الجهات الحكومية برغم ضرورتها بل هي إعادة هيكلة كاملة للجهاز الحكومي أو يمكن القول إنها إعادة توضيح دور الحكومة وإجراءاتها لتكون أكثر فاعلية وأكثر كفاءة. وهذا يؤكده (باكير، 2004) من أن الحكومة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات والزبائن مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المالية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من اجل إفادة أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.

وقد أكد (الديوه جي، 2003) من أن تبني وسائل الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارات الحكومية يؤدي لتغييرات جوهرية في العلاقة ما بين الحكومة والمجتمع وما بين الأفراد ومؤسسة الأعمال.

وبهذا ذكر (الهادي، 2006 ؛ برنامج الحكومة الالكترونية الأردنية، 2006 ؛ عامر، 2007 ؛ العثيم، 2007) أن الهدف الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية يتمثل في دعم وتبسيط الخدمات الحكومية لكل الأطراف المعنية :الحكومة، المواطنين، ومنشآت الأعمال. إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساعد في ربط الأطراف الثلاثة معًا وتدعيم الأنشطة والعمليات. أي أن الوسائل الإلكترونية تساند العمل في الحكومة الإلكترونية وتسهم في تدعيم جودة الأعمال التي تقدمها للأطراف الثلاثة المعنية.

يؤدي ذلك إلى سرعة الإنجاز إذ يوفر مشروع الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل من خلال التخلص من كافة المعوقات التقليدية، مثل الأوراق والأختام والتردد بشكل دائم على المصالح الحكومية لإنجاز الأعمال الأمر الذي يعني توفير الوقت والجهد والموارد للجهات الحكومية بما يتيح لها توجيه الموارد المهدورة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعاً وفائدة وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والجمهور بأسلوب حضاري. فقد لخص كل من (O'Reilly, 2002 ؛ أبو عباة، 2005 ؛ العويضي، 2003) وجود أهداف عريضة للحكومة الإلكترونية منها:

1. تحسين جودة الخدمات الموجهة للمواطنين في ضوء معايير عالية الجودة المبنية على فلسفة الجودة الشاملة..

2. تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم وفقًا لاحتياجاتهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسرعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية.

3. تحسين إنتاجية وكفاءة المصالح الحكومية والمؤسسات الخاصة.

4. بناء ثقة المستخدم من خلال ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها من خلال مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

5. تشجيع النظام القانوني وتطبيق القانون، ومساندة ودعم القطاعات الاقتصادية.

6. تشجيع الإدارة الجيدة وتوسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات.

7. تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار من خلال توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي يواجهونها والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها، مما سينعكس بشكل إيجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب المزيد من الاستثمارات الأجنبية.

8. التكامل بين الخدمات ذات الصلة.

9. دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

وقد أضاف (الزهراني، 2005) أن الحكومة الإلكترونية تسعى إلى تحقيق أهداف إستراتيجية وتكتيكية ذات أبعاد اقتصادية واجتماعية وسياسية يهدف إلى تطوير الخدمات وإسعاد المواطن وإتاحة الفرصة له بالمشاركة في اتخاذ القرارات من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تقديم معلومات ذات درجة عالية من الشفافية والالتزام القوي بنشر وتداول المعلومات.
2. توفير المعلومات اللازمة للمواطنين وغيرهم وإيجاد وسائل جديدة لتحسين الخدمات والعلاقات بين الحكومة والمواطن والقطاع الخاص.
3. تسهيل تقديم الخدمات للقطاع الخاص والأفراد.
4. تطوير مهارات وقدرات جديدة بين أفراد المجتمع وخلق تأثير إيجابي يساعد على تنفيذ وتطوير المجتمع.

وقد أضاف (أبو دقة، 2004) أن الأهداف العامة للحكومة الإلكترونية تتمثل في التالي:

1. الشفافية ومحاربة الفساد.
2. إعطاء الشعب قوة من خلال توفير المعلومات.
3. كفاءة أكبر في عملية المشتريات الحكومية.

أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة الحكومة الإلكترونية عائدات ملموسة، سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.

وقد أوضح (العثيم، 2007) أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية سيعمل على سرعة الأداء بالإضافة إلى تحقيق ما يلي:

1. المساهمة في تعزيز التعاون والشراكة بين أطراف متعددة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص من خلال توفير الخدمات العامة وإتاحتها طوال الوقت.

2. إيجاد حلول إلكترونية تتلاءم مع البيئة المحلية من خلال تحفيز العاملين في مجال المعلومات والاتصالات.
3. المساهمة في مسيرة التطوير والتحديث والتنمية الاقتصادية والبحث العلمي التي تتطلبها البيئة الاقتصادية في معظم دول العالم.
4. رفع الإمكانيات والكفاءة لتقديم الخدمات والأعمال في القطاعين العام والخاص.
5. تطوير المهارات اللازمة لعصر الاقتصاد الجديد.
6. توفير الوقت والجهد والمال لكل الأطراف المعنية.

(2 - 4): الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية واستراتيجياتها

(2 - 4 - 1): الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية

لابد من التفكير قبل إنشاء الحكومة الإلكترونية بالفائدة المرجوة منها متمثلة في الخدمات التي ستقدمها الحكومة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، سواء كانت تقديم معلومات أو من خلال الخدمة التفاعلية التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه من خلال جهاز حاسوب موصول بخدمة الإنترنت دون الحاجة للذهاب إلى مقر الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة، فقد لخص (الطائي، 2007) الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في التالي:

1. الخدمة الصماء (Dump Service)، تتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.

2. خدمة التلكس، تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطورًا، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.

3. الخدمة المتطورة، هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليًا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

وقد ذكر الباحثان (عامر، 2007 ؛ غيطاس، 2004) أن من أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية التالي:

1. تقديم التشريعات القانونية العامة.
2. خدمات الهجرة "التأشيرات والتصاريح".
3. الخدمات المتعلقة بسوق العمل.
4. خدمات العقارات "تحويل ملكية العقارات".
5. تسديد الضرائب، وبعض الخدمات الطبية كنتائج الفحوصات الطبية، نتائج الامتحانات العامة.

(2 - 4 - 2): الاستراتيجيات المكونة للحكومة الإلكترونية

من الملاحظ أنه لا توجد استراتيجية واحدة تصلح لكل الحالات والظروف، إذ ينبغي أن تكون الإستراتيجية مفصلة على أساس احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة والظروف والأحوال التي يعيشون فيها (عامر، 2007). وبين (الطعامنة، 2004) أن صياغة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية تقوم على دعامتين أساسيتين أولاهما الاستفادة من الإمكانات التي تقدمها تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات والمتمثلة بمختلف المنتجات التي وصلت إليها في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الحكومية، وثانيهما الاعتناء بالمواطن من حيث تقديم الخدمات الحكومية وتوفيرها المستمر على مدار الساعة وأيام العطل وتوفير الجهد والوقت المبذول في التنقل والانتظار. ويلخص (الهادي، 2006) ثماني استراتيجيات أساسية ترشد وتوجه الأداء في جهود إقامة الحكومة الإلكترونية بطريقة مقبولة، وتتمثل هذه الاستراتيجيات في التالي:

1. سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة، حيث تحتاج الحكومة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية الخ. ويجب الانتباه إلى أن المهارات المطلوبة متجددة ومتغيرة على الدوام، ولذلك يجب التأكيد على تنمية الموارد البشرية التي تحتاج إليها من الكفاءات المتاحة بالفعل وتأهيل قُوى عاملة جديدة وتنمية المتوافر منها للقيام بمشروعات الحكومة الإلكترونية المتباينة والمتعددة.

2. سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطنين، إذ إن استراتيجية سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن العادي لخدمات الحكومة الإلكترونية يتم تجاوزها من خلال برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المواطنين ومؤسسات الأعمال في إدراك نقاط القوة والضعف والفرص الناجمة من الحكومة الإلكترونية والمخاطر التي تمثلها.

3. الوصول للمواطنين، إذ إن استراتيجية الوصول للمواطنين المحتاجين للمعلومات والخدمات الحكومية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تحتاج إلى

إمكانية امتداد هذه الخدمات وإتاحتها عبر مراكز خدمة المجتمع مثل مكاتب البريد ونوادي رعاية الشباب ونوادي تكنولوجيا المعلومات وغيرها.

4. التحول في الخدمات، إذ تتمثل هذه الاستراتيجية في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحكومة الإلكترونية في الوقت الحقيقي، إذ إن رؤية الحكومة الإلكترونية تعد رؤية متكاملة لإتاحة المعلومات والخدمات الحكومية التي يتم تقديمها في الوقت الحقيقي المناسب، ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحويلية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، إذ إنها تعد خدمات غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية التي تقوم بتقديم معلوماتها وخدماتها، وتشتمل هذه الأنشطة والعمليات على كثير من الإجراءات وتدفق العمل المرتبط بالأساليب الإدارية المختلفة والمتنوعة.

5. التحول" للويب الديناميكي" والتفاعل في الأداء، فاستراتيجية التحول من الويب الساكن إلي الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملء النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطرق افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.

6. إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك، فاستراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة يتطلب تكامل عمليات وإجراءات الأعمال الجديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

7. وضع خريطة واضحة، إذ إن استراتيجية صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، على أن يتم إشراك المستخدمين الحاليين والمتوقعين بأبعاد ومراحل وبرامج الحكومة الإلكترونية.

8. الدعم والمساندة المطلوبة، إذ إن استراتيجية دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحكومة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

(2 - 5): مكونات الحكومة الالكترونية

لا يمكن العمل والنجاح في التحول للحكومة الإلكترونية دون توفر المتطلبات المادية المتمثلة – في البنية التحتية اللازمة لتنفيذ المشروع. فقد ذكر (عامر، 2007 ؛ الموسى، 2003) أن المكونات المادية تمثل الحجر الأساس لموضوع الحكومة الإلكترونية (Al-Omari, 2006)، إذ تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة النواة الأساسية لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات الأساسية والحساسة عن بعد مثل الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية مع ضمان صحتها ومصداقيتها، وإن جوهر العمل الإلكتروني يعتمد أساسًا على خمس خصائص أساسية هي:

1. التخزين، ويعني به حفظ المعلومات الكبيرة في أحجام صغيرة وتحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم.

2. النقل (Transmission)، ويعني تحديث وإرسال المعلومات المخزنة إلكترونيًا بسرعة كبيرة جدًا مهما كانت كمياتها بواسطة أجهزة الحاسب الآلي، وتوفيرها على شكل معلومات وخدمات لمن يريدها عبر الشبكات ومواقع الويب المختلفة.

3. الموقع على الشبكة العالمية، ويقصد هنا بوابة الحكومة الالكترونية المتمثلة بموقع ويب على شبكة الإنترنت، يتم من خلاله توفير كافة خدمات الحكومة الالكترونية.

4. وسائل الاتصال السلكي واللاسلكي وهي وسائل الوصول للخدمات من خلال موقع الحكومة الإلكترونية على الإنترنت سواء أو من ADSL كان من خلال وسائل الاتصال السلكية مثل خط التلفون وخدمة خلال الإنترنت اللاسلكي عبر أجهزة الموبايل وغيرها.

5. أجهزة التحكم بالاتصال (استقبال وإرسال)، هو العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة. إذ أضاف (الغرابي، 2006) أن البنية التحتية هي المكون الطبيعي الملموس لمشروع الحكومة الإلكترونية، والتي لا يمكن قيام المشروع بدونها، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية.

ويرى (الغنيم، 2005) أن هناك ثمة متطلبات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية، منها المتطلبات التقنية والتنظيمية والإدارية والقانونية والبشرية. وقد ذكر (عرب، 2005) أن أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، وللتمثيل على أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشأن محتوى الحكومة الإلكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الإنترنت، إذ يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد

جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية لنشرها مباشرة عبر الإنترنت، بمعنى أنه كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الإنترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ إنه لا يوجد نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الإلكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الإلكتروني. وتوفير وسائلها التقنية.

2. حل المشكلات القانونية المرتبطة بالتبادلات التجارية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الإنترنت مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الإنترنت، وجعل هذه العملية متاحة لكل من يقوم بإجراء المعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية، وتلخيص المتطلبات القانونية مثل إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد أمن الوثائق ومتطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته من خلال التالي:

- الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية والاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات.
- المراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية.
- استخدام بعض الوسائل الأمنية الإلكترونية مثل البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن ونظم حماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.

- السعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة الإلكترونية بين أطراف المجتمع، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية وتدريبها.
- الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة لنشر هذا المفهوم ونشر برنامج الاتصال الجماهيري الذي يروج للحكومة الإلكترونية.
- توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الإلكترونية، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطنين، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي .

وتتمثل البنية التحتية المعلوماتية في مجموعة المكونات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ويعتمد ذلك بشكل أساس على ضرورة انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الإدارية وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسي نظم، فضلاً عن التدريب المستمر وكذلك أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وأنظمة دعم القرارات وشبكات الربط الإلكتروني والخدمات السائدة الأخرى وغيرها.

ويؤكد (الطائي، 2007) أن متطلبات الحكومة الإلكترونية تتلخص في التالي:

1. التوجه الجاد نحو إنشاء الحكومة الإلكترونية، فتشكيل معالم التوجه هو أمر حيوي ومهم لكل نشاط، وفي مجال الحكومة الإلكترونية فإن مثل هذا التوجه أمر بالغ الأهمية نظراً لأنه يترتب عليه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الكثير من الجهد والمال وهو الذي يحدد مسار المشروع، وكلما

ازداد هذا التوجه عمقًا واتساعاً انعكس ذلك على كل الخطوات وتحقيق متطلباته اللاحقة، خاصة أن هذا المشروع يعد مشروعاً استراتيجياً، ويستلزم الأمر هنا تشكيل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، وتكون هذه الهيئة مكونة من عدة مستويات، الأول على مستوى الحكومة ثم على مستوى كل وزارة ثم على مستوى المنظمات الأقل في المستوى التنظيمي. وتتبنى هذه الهيئة احتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانات اللازمة لأنشطة المعلوماتية وتطويرها وتقسيمها حسب القطاعات ووضع الخطط الرئيسة والفرعية وتحديد المنافذ الإلكترونية الموحدة بحيث يكون هناك موقع واحد لجميع وزارات الدولة وفقًا للتقنية المتاحة.

2. مرونة التنظيم لتحقيق هذه المتطلبات، وتحتاج المتطلبات السابقة إلى إحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها مثل إعادة هندسة الوظائف والانتقال إلى التنظيم المصفوفي ليتم التوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني وإعادة هيكلة العمليات الأساسية وتصميمها وذلك من خلال الخطوات الآتية:

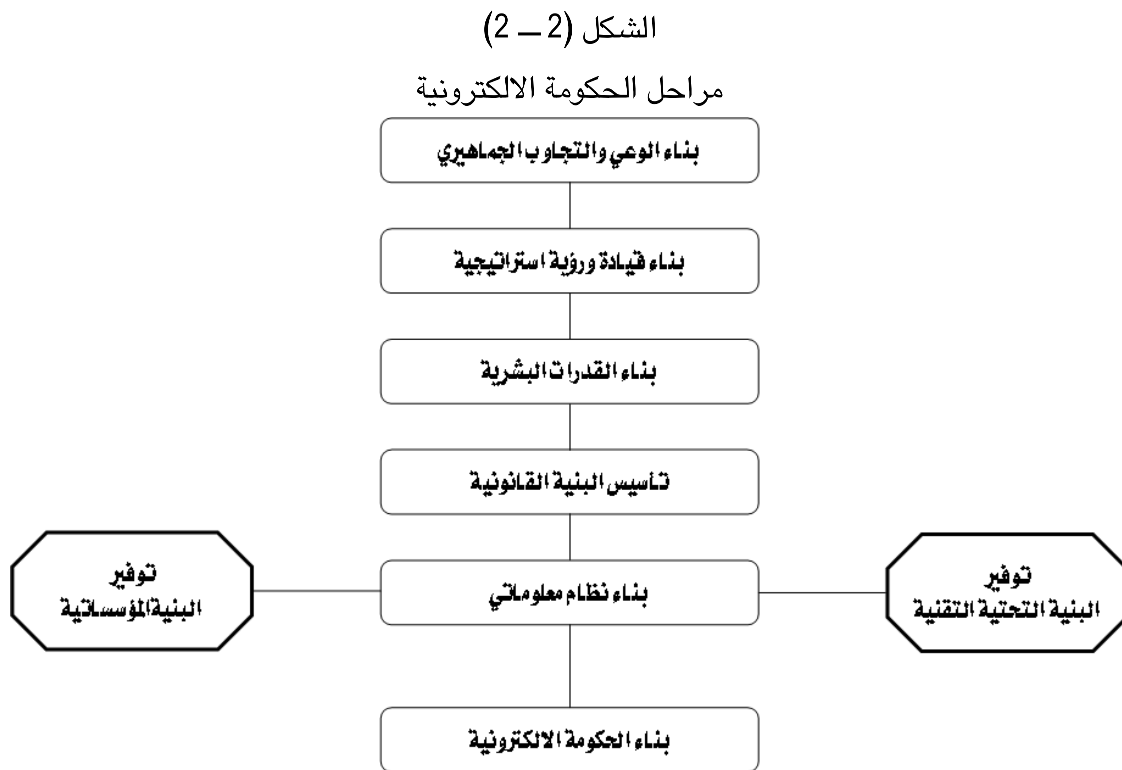
- التعريف بالخدمات الحالية والوحدات التي تقدمها.
- توصيف كامل لجميع الخدمات التي يتم تقديمها إلكترونياً.
- تحديد العلاقات بين المنظمات مع المستوى الحكومي وإزالة التداخل فيها.
- تحديد المتطلبات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية.
- توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين.
- إدخال تغييرات في النسيج التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني ويكون التغيير تدريجياً وبطريقة تحد وتقلل من مقاومة التغيير.

- إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة وإلغاء الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تنسجم معها وتغيير الملاكات، وتدريب الموظفين على هذه الوظائف الجديدة وتغيير طرق الاستقطاب والتعيين والإحلال وشروط التوظيف ومعاييره ونوعية الاختبارات اللازمة قبل التعيين ونمط امتحانات الاختيار ونظم الحوافز وتقييم الأداء وغيرها من أعمال الموارد البشرية في المنظمة.

ويوضح الشكل (2 ـــ 2) متطلبات بناء الحكومة الإلكترونية وفقًا للمراحل المختلفة.

الشكل (2 ـــ 2)

مراحل الحكومة الالكترونية



المصدر: من إعداد الباحث

(2 - 6): الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب

في عام 1971 انتقلت شؤون التأشير والإقامة إلى سلطة الدولة ورقابتها. وصدر القانون الاتحادي رقم (17) بشأن الجنسية وجوازات السفر في سنة 1972. وفي عام 1977 صدر القرار التنظيمي رقم (13) بتنظيم الإدراة العامة للجنسية والإقامة وتم تطوير أجهزة الجنسية والإقامة بالدولة في سنة 1982. وفي عام 1985 أدخل الحاسب الآلي في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب والاقامة – أبو ظبي. وصدر القرار الوزاري قم (20) لعام 1986 بشأن استحداث فرع الكمبيوتر في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب. كما أنه خلال الفترة 1990 ــ 1994 تم إدخال الحاسب الآلي في جميع إدارات الدولة. وفي عام 1996م صدر القرار الوزاري رقم (504) بشأن تنظيم الإدارة العامة للجنسية والإقامة. وفي عام 2008م صدر قرار مجلس الوزراء رقم (37) بشأن الهيكل التنظيمي لوزراة الداخلية ، ومن ثم القرار الوزاري رقم (456) لسنة 2009م، بشأن تنفيذ المرحلة الثانية بتفعيل الهيكل التنظيمي للوحدات التنظيمية التابعة للوكيل المساعد لشؤون الجنسية والإقامة والمنافذ.

لقد تم تبني منهج متناسق في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب للمحاولة من خلاله تكريس رؤى سيدي سمو وزير الداخلية الموقر، وقد تم السعي نحو إرساء وتحديث القواعد والأسس التي تضمن التميز والارتقاء بمستوى الخدمات العامة. إذ إنه في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب هناك إيمان من قبل العاملين بأنهم مشاركون أساسيون اساسيين في التنمية المستدامة

لإمارة أبو ظبي ودولة الإمارات العربية المتحدة وأنهم لن يألوا جهدا في سبيل تحقيق مساهمة فعلية في هذا المجال .

لقد تم وضع استراتيجية الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بما ينسجم واستراتيجية الحكومة الاتحادية مستمدين هويتها من الأجندة السياسية لحكومة أبو ظبي ومؤمنين بأنها اللبنة الأولى في طريق التميز والعطاء وأن ما حققناه سلفا ليس إلا قدرا يسيرا مما نصبو إليه .

إن الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بما تملكه من قيم ومبادئ وبما نتمتع به من دعم ومتابعة من القيادة الأمنية استطاعت بلوغ أهدافها المحددة ووضع المؤسسة في خارطة المستقبل كأحد مؤسسات الخدمة الرائدة. إذ تتمثل رؤية الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بأن تصبح من أكثر الأجهزة الشرطية فاعلية في أداء مهماتها بما تملكه من قدرات وامكانيات بشرية وتقنية وإدارية قادرة من خلالها على فهم احتياجات المجتمع ومتطلباته. وتتمحور رسالتها بالعمل في مجال الجنسية وأذون الدخول وإقامة الأجانب بما فيها المساهمة الفاعلة في التنمية المستدامة باستخدام أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا. وتتضمن الأهداف الاستراتيجية حول تركيز جهود الإدارة نحو تحقيق الأمن والأمان بالإمارة ، وكذلك المساهمة في نمو القطاع السياحي والاستثماري بالإمارة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية، وإدارة الموارد البشرية بأعلى كفاءة ممكنة، والاستخدام الأمثل للموارد المالية، وتوفير الأجهزة والمعدات والمباني والتقنية بالإدارة. والشكل (2 — 3) يبين الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. أن تبادل المعلومات والبيانات في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي، يتم على النحو الآتي:

1. يتم الدخول إلى موقع الحكومة الإلكترونية للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

2. يتم تقديم طلب تأشيرة الدخول أو طلب الإقامة أو التجديد، وهنا يصل الطلب إلى إدارة أذونات الدخول والإقامة.

3. تقوم إدارة أذونات الدخول والإقامة بدورها بإرسال المعاملة إلى إدارة المعلومات والمتابعة للتحقق من هوية الشخص طالب تأشيرة الدخول أو الإقامة أو التجديد، وهذه بدروها ترسل المعلومات إلى إدارة أذونات الدخول والإقامة وإدارة المكاتب الخارجية التي هي عبارة عن مكاتب مصغرة خارج الإمارة لمتابعة المعلومات عن الشخص طالب تأشيرة الدخول أو الإقامة أو التجديد، سواء بالموافقة أو الرفض.

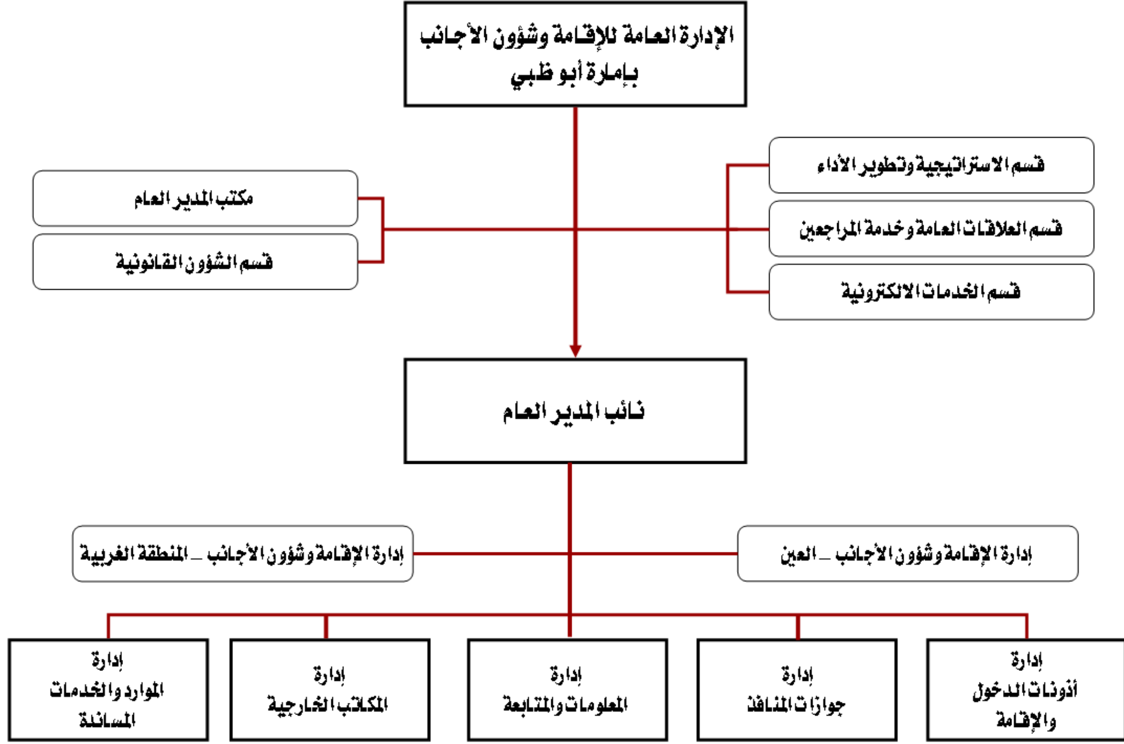
4. وفي حال الموافقة تقوم إدارة أذونات الدخول والإقامة بإرسال الموافقة إلى إدارة جوازات المنافذ وذلك لإعطاء الشخص الموافقة حول الدخول سواء كان الدخول من البر، البحر أو الجو.

5. وخلال هذه العمليات يكون دور إدارة الموارد والخدمات المساندة بتزويد كافة الإدارات السابقة بالموارد التي تحتاجها.

6. وفي حالة قيام الشخص بتقديم طلب التجديد فتتم المتابعة من خلال الرقم الموحد وهو عبارة عن رقم يصدر سواء للمواطنين أو للمقيمين في دولة الإمارات، ومن خلال هذا الرقم تقوم الحكومة الإلكترونية بإجراء معاملات الشخص المعني لجميع دوائر ومؤسسات الدولة الحكومية.

الشكل (2 ـ 3)

الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي



المصدر: موقع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي

(2 - 7): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 - 7 - 1): الدراسات العربية

- **دراسة (القحطاني**، 2000) **بعنوان** "تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني في المملكة العربية السعودية". هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية ودورها في التطويرالإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني بالملكة العربية السعودية. تكونت عينة الدراسة من (187) من الضباط العاملين بالمديرية العامة للدفاع المدني باستخدام طريقة العينة العشوائية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها: إن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر تطبيق الحكومة الإلكترونية الحالية في المديرية العامة للدفاع المدني، وإن أفراد عينة الدراسة محايدون في موافقتهم على مجالات التطوير الإداري في المديرية العامة للدفاع المدني، وأن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على إسهام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في تحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، وإن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك معوقات تواجه توظيف الحكومة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، وإن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على سبل تفعيل الحكومة الإلكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

- **دراسة (الطويلة**،2007) **بعنوان** "استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية: تقرير مقارن". هدفت إلى التعرف على وعي المواطنين تجاه خدمات الحكومة الإلكترونية، وآرائهم واتجاهاتهم حيال هذه الخدمات. وقد تم إجراء عدد من الاستطلاعات في الأعوام 2005 ،2006، 2007 للوقوف على آراء المواطنين تجاه الحكومة

الإلكترونية، من خلال التعرف على وعيهم بخدمات الحكومة الإلكترونية وأهم الخدمات التي سبق لهم استخدامها من خلال الحكومة الإلكترونية وتقييم هذه الخدمات، والتعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المواطنين عند تعاملهم مع هذه الخدمات، وكذلك استعدادهم للتعامل مع هذه الخدمات في المستقبل. وقد أجريت الدراسة على عينة طبقية عشوائية من المواطنين البالغين من العمر أكثر من (18) سنة من جميع محافظات مصر. وقد توصلت الدراسة إلى زيادة عدد المبحوثين الذين لديهم دراية بخدمات الحكومة الإلكترونية مقارنة بالسنوات السابقة، كذلك زيادة وعي المبحوثين من الفئة العمرية 18 – 50 سنة وخصوصًا الحاصلين على الشهادات الجامعية بأهمية خدمات الحكومة الإلكترونية أكثر من غيرهم من باقي الفئات، والمبحوثين من المناطق الحضرية زاد وعيهم أكثر من المبحوثين من المناطق الريفية، إذ زاد إقبال المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة (عدوان، 2007) بعنوان** "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة في قطاع غزة/ فلسطين". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل المواطنين في قطاع غزة للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية. تكونت عينة الدراسة من سكان قطاع غزة إذ بلغت 400 فرد مقسمة على أربع طبقات هم موظفو القطاعين العام والخاص والطلبة والعاطلون عن العمل. وقد أظهرت الدراسة وجود تقبل شديد لدى المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، وقد خلصت لمجموعة من النتائج من أهمها وجود قصور في استخدام آليات التوعية للتعريف بالحكومة الإلكترونية، وهناك وعي ودراية كبيرة لدى المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية، كذلك تتوفر البنية التحتية اللازمة لاستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والمتمثلة بخدمات الهاتف الأرضي والنقال وأجهزة الحاسوب وخدمة الإنترنت بشكل ملائم لدى المواطنين إضافة لإجادتهم استخدام الحاسوب والإنترنت، كما تتوافر لديهم الثقة

في الخدمات الإلكترونية وأنه سيتم حل كافة مشاكل الخدمات التقليدية من خلالها، مع بعض التحفظ على استخدام بطاقات الائتمان في الخدمات الإلكترونية، وأظهرت الدراسة أيضًا سهولة وصول المواطنين للإنترنت في أكثر من مكان كالبيت أو العمل أو مقاهي الإنترنت، وكذلك أظهرت الدراسة توفر النية لدى المواطنين لاستخدام الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية وتوفير ما يلزم لذلك، وإن كان هناك بعض الشك يساور المواطنين حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتخوفهم من الخدمات المقدمة من خلال الإنترنت.

- **دراسة (الشيخ،** 2007) **بعنوان** " اتجاهات موظفي الوزارات السعودية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية". هدفت إلى التعرف على مدى الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي الوزارات بالمملكة العربية السعودية ، ومعرفة مدى توفر الموارد البشرية المؤهلة ومدى جاهزيتها من حيث المهارات والتدريب ، ومعرفة أثر ذلك على تطبيق الحكومة الالكترونية ، والكشف عن مدى توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، وابرز اهم المعوقات والعقبات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ،وتحديد ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لدى موظفي الوزارت تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة). وقد شملت الدراسة (380) موظفا باختلاف مستوياتهم الإدارية (العليا ، الوسطى ،الدنيا). وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: وجود علاقة إيجابية بين توفير التدريب والتأهيل والمهارات اللازمة للموارد البشرية في مجال استخدام التكنلوجيا وبين تطبيق الحكومة الالكترونية. ووجود علاقة ايجابية بين الهياكل التنظيمية المناسبة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية. ووجود علاقة إيجابية بين وجود لوائح وأنظمة وقوانين وتشريعات مناسبة وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية. ووجود علاقة إيجابية بين وجود البنية التحتية وبين تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة (المطيري، 2007) بعنوان** "اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الالكترونية في دولة الكويت: دراسة استطلاعية". هدفت إلى التعرف على اتجاهات المديرين في الوزارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت، تكونت عينة الدراسة من (428) مديرا موزعين على (14) وزارة. وبناء على تحليل البيانات فقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مفاهيم وأساليب تطبيق الحكومة الإلكترونية واتجاهات المديرين نحو تبني الحكومة الإلكترونية، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين العناصر المرتبطة بالحكومة الإلكترونية (التدريب، المهارات، الإنترنت، البريد الإلكتروني، البنية التحتية، النظم المعلوماتية) واتجاهات المديرين نحو تطبيق الحكومة الالكترونية، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاهات المديرين نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية، المستوى الإداري، وطبيعة العمل). ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية تعزى للعمر.

- **دراسة (العبيري، 2006) بعنوان** "اتجاهات مديري الإدرات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية". هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات مديري الإدارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية بمطقة المدينة المنورة. تكونت عينة الدراسة من (140) مشاركاً. وتوصلت الدراسة إلى اتجاهات ايجابية لدى المديرين في الإدارات الحكومية بمنطقة المدينة المنورة نحو الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية ودعم الإدارة العليا ومدى توفر وسائل التفعيل. في حين أظهرت النتائج وجود اتجاهات سلبية لدى الفئة المبحوثة نحو المعوقات التي تعترض التطبيق. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو المفهوم ودعم الإدارة العليا وتوفير وسائل التفعيل ومعوقات التطبيق تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

- **دراسة (الرومي، 2006) بعنوان** " تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا بمفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها: دراسة ميدانية في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية". هدفت إلى التعرف على مستوى الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية، والتعرف على اتجاهات مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمكلة الأردنية الهاشمية نحو متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوى المهارات والمقدرة لدى مديري الإدارة العليا في المحافظات الشمال بالملكة الأردنية الهاشمية للتعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوى المعرفة لدى مديري الإدارة العليا بالمفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية الأردنية. تكونت عينة الدراسة من (140) فرداً من مديري الإدراة العليا. وقد اظهرت الدراسة ان درجة الوضوح والإدراك لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال لمفهوم الحكومة الإلكترونية عالية، كما واظهرت أن اتجاهات مديري الإدارة العليا جاءت إيجابية جدا في جانبي نشر المعلومات على شبكة الإنترنت وتوفير البنية التحتية في المؤسسات اما الاتجاهات فتمثلت في مستوى الادراة والتغيرات التنظيمية وإعادة الهيكلة وتطوير العلاقات والأنماط السلوكية الجديدة في حين جاءت الاتجاهات السلبية في جانبي أمن المعلومات والصعوبات الفنية المتوقعة وفي جانب المهارة لدى مديري الإدرارة العليا فقد اظهرت الدراسة ان مستوى المهارة لدى مديري الإدارة العليا، في التعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية جاء بالمستوى المتوسط، في حين أن مستوى المعرفة بالجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية الأردنية جاء بالمستوى المحدود.

- **دراسة (صالح، 2005) بعنوان** "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة : دراسة استطلاعية للقطاع العام في سورية". تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعاتها وندرتها النسبية خصوصًا في أدبيات الإدارة العربية، ويتسم موضوع الحكومة الإلكترونية الذي تتناوله

هذه الدراسة بالجدية والتميز النظري والتطبيقي على السواء، إذ إن الدراسات والأبحاث في هذا المجال لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة وربما نادرة أو معدومة في الدول النامية، وما يضاف لأهمية هذه الدراسة محاولتها سد بعض الفراغ الواضح في أدبيات الإدارة العربية في هذا المجال وتقديم مفهوم الحكومة الإلكترونية وبيان أهميته للإدارة العامة المعاصرة وتحديد متطلبات تطبيقه والتكيف معه، إذ تحاول الدراسة توضيح مفهوم وأبعاد الحكومة الإلكترونية وأهميته في حاضر ومستقبل الإدارة العامة في ظل التحولات الهيكلية والسلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام والخاص على السواء وعلى المستويين النظري والتطبيقي معاً وتتضح أهمية الدراسة من الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها وهي تقديم تحليل نظري مكثف لمفهوم الحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة. واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام في سورية بقصد التعرف على توجهاته وأدائه حول بعض جوانب الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة. وتقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الواقع وعمل الإدارة العامة في سورية خاصة، والدول النامية عمومًا. وقد أظهرت الدراسة دعماً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في الإدارة العامة بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة، إضافة إلى تعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة. وأظهرت أيضا قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الإنترنت وأوصت هذه الدراسة بوضع خطة إستراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وفقا للمبادئ التالية: المستهلك هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية؛ وإمكانية دخولهاعمومًا للخدمات العامة؛ والمشاركة والعمل الجماعي؛ وتشجيع الإبداع؛ والفعالية وضبط الكلفة؛ والحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات.

- **دراسة (درويش، 2005) بعنوان** " تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بدبي". هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة دبي. وتوصلت الدراسة الى أن أكثر

المتغيرات الشخصية التي لها تأثير معنوي على معرفة المبحوثين من المفاهيم المختلفة كانت القسم الذي يعمل فيه المبحوث، وأن أكثر المعوقات تأثيرا على سير العمل في الحكومة الإلكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات الإدارية وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد، كما أن النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية أشارت إلى أن الخصائص العلمية تعد متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أو مستقبلية.

- **دراسة (أبو مغايض،** 2004) **بعنوان** "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية". هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى توفر المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية اللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية. وشملت العينة (348) موظفاً من العاملين بتقنيات المعلومات في المؤسسات العامة بمدينة الرياض. وقد توصلت الدراسة إلى تفاوت متطلبات العنصر البشري اللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية. وتوفر القدرات التقنية والفنية التي تشكل عنصراً تكاملياً موحداً بالقدر الكافي الذي يمكن معه التحول للعمل الإلكتروني. وضعف التوافق بين الوضع الإداري للمؤسسات العامة، وما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات تطبيقها بينما تركز الدراسة الحالية على تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة (العواملة،** 2003) **بعنوان** "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية في الأردن". هدفت الدراسة إلى تقديم تحليل نظري مكثف لنوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية بأبعادها المختلفة واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام والخاص في الأردن بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم. تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية من مؤسسات القطاع العام

والخاص في الأردن. وقد توصلت الدراسة إلى أنه رغم حماس أفراد العينة إلا أنه يوجد هناك خلط في المفاهيم حول معنى الإدارة والحكومة الإلكترونية، كذلك أظهرت الدراسة وجود معوقات جدية قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية مثل ضعف الوعي ونقص التمويل والكفاءة البشرية، وقد أظهرت الدراسة وجود وعي كبير لدى أفراد العينة بمتطلبات التحول نحو الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة (العواملة**، 2000**) بعنوان** "الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العام: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر". هدفت الدارسة إلى توضيح مفهوم وأبعاد الحكومة الإلكترونية وأهميته في حاضر ومستقبل الإدارة العامة في ظل التحولات المفاهيمية والهيكلية والسلوكية والبيئية التي تشهدها الإدارة في القطاعين العام والخاص على السواء، وتتضح أهمية الدراسة من الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها وهي تقديم تحليل نظري مكثف لمفهوم الحكومة الإلكترونية بأبعاده المختلفة واستطلاع اتجاهات عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة؛ وتقديم توصيات تساعد في تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في واقع عمل الإدارة العامة في دولة قطر خصوصًا والدول النامية عمومًا. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها ندرة الدراسات السابقة في هذا المجال؛ صور الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية؛ وجود تحديات مفاهيمية وتقنية تواجه التحول إلى الحكومة الإلكترونية؛ إدراك الكثير من المعنيين لأهمية التحول التدريجي نحو الحكومة الإلكترونية؛ و محدودية تطبيقات الحكومة الإلكترونية؛ و أهمية التوعية المجتمعية بمفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال الطرق المختلفة.

(2-7-2): الدراسات الاجنبية

- **دراسة** (De–Miguel–Molina, 2010) **بعنوان** " E–Government in Spain: An Analysis of the Right to Quality EGovernment". هدفت إلى تحليل جودة الحكومة الإلكترونية في إسبانيا من وجهة نظر العاملين في الإدارات الحكومية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها مضامين الحكومة الإلكترونية في إسبانيا تتمتع بمستوى جيد من الجودة وأن قانون الحكومة الإلكترونية المعمول به في اسبانيا هو بشكل عام جيد وأن مضامين ومكونات الحكومة الإلكترونية في إسبانيا تتجه نحو التطور والتقدم بالمقارنة مع دول أخرى.

- **دراسة** (Morgeson & Mithas, 2009) **بعنوان** "Does E-Government Measure Up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites". هدفت إلى اختبار نجاح الحكومات الفيدرالية بالولايات المتحدة الأمريكية في تنفيذ وتزويد خدمات ذات جودة عالية من خلال الحكومة الإلكترونية. وقد تم الاعتماد على مؤشر رضا العملاء الأمريكان. وتم العمل على مقارنة أداء مواقع الوكلات الفيدرالية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن مستوى نجاح الحكومات الفيدرالية بالولايات المتحدة الأمريكية في تنفيذ وتزويد خدمات ذات جودة عالية من خلال الحكومة الإلكترونية كان جيداً.

- **دراسة** (Ya Ni & Bretschneider, 2007) **بعنوان** " The Decision to Contract Out: A Study of Contracting for E-Government Services in State Governments". هدفت إلى اختبار إلى أي مدى تؤثر القضايا الاقتصادية والسياسية على الحكومة الإلكترونية في حكومات الولايات المتحدة

الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن العوامل الاقتصادية والسياسية تؤثر على أداء الحكومة الإلكترونية في الولايات الخاضعة للدراسة.

- **دراسة** (Sandh,2007) **بعنوان** "E-government Services In Pakistan". هدفت إلى التعرف على توقعات المواطنين في باكستان حيال الخدمات الإلكترونية وما الذي يريدون الحصول عليه من خلالها، إضافة للتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنون التفاعل مع الخدمات الإلكترونية ومدى فعالية هذه الوسائل. تكونت عينة الدراسة من المواطنين وذلك من خلال التركيز على دراسة 133 خدمة إلكترونية وسبل تفاعل المواطنين مع هذه الخدمات وما توقعات المواطنين حيالها والتحسينات التي يريد المواطنون إجراءها على الخدمات. وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أن باكستان لا تزال من الدول النامية ولا تزال تجربتها على مستوى الحكومة الإلكترونية تحت المستوى المتوسط قياسًا بمستوى تجارب بعض الدول في هذا المضمار، وأظهرت الدراسة أن المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية، كما بينت الدراسة أن ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم تزيد من فرص نجاح الحكومة الإلكترونية، كذلك توصلت الدراسة إلى أن وضع الحكومة الإلكترونية الحالي في باكستان بحاجة للحصول على تفاصيل كثيرة من خلال دراسات تتناول هذا الموضوع الأمر الذي يزيد فرص نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة** (Affisco & Soliman,2006) **بعنوان** "E-government: a strategic operations management framework for service delivery". هدفت إلى تقديم إطار مفاهيمي لاختيار تطبيقات

الحكومة الالكترونية وتطويرها كجزء من الاستراتيجية الكلية لإيصال خدمة الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك من خلال مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الحكومة الإلكترونية. وقد توصلت الدراسة إلى وضع إطار لإدارة العمليات الاستراتيجية المرتبطة بخدمات الحكومة الإلكترونية.

- **دراسة** (Ebrahim & Irani, 2005) **بعنوان** " E-government adoption: architecture and barriers". هدفت إلى تقديم إطار هيكلي للحكومة الإلكترونية الذي يوضح مدى محاذاة البنية التحتية التكنولوجية مع إدارة عمليات الأعمال في القطاع الحكومي بالإضافة إلى تصنيف المعوقات التي تحول دون تطبيق الإطار المقترح في بريطانيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن تحديد المتطلبات التنظيمية والتكنولوجية يعد أمراً ضرورياً لتبني مشروع الحكومة الإلكترونية في القطاع العام من خلال تكامل إطار البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وقد تم تحديد مجموعة من المعوقات التي تحول دون تبني الحكومة الإلكترونية ومنها قلة الموارد المالية المتاحة.

- **دراسة** (Pardhasaradhi,2005) **بعنوان** " Improving Citizen – Government Interface through e-Governance: A Study of India". هدفت إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الإلكترونية إذ قامت الدراسة بتحليل دور "Electronic Citizen Service" الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وطرق إعادة هيكلة آليات عمل الحكومة لأجل إجراء التغييرات المناسبة، كذلك الوقوف على مستوى دراية ومعرفة المواطن بالخدمات الإلكترونية والأنشطة المتوفرة ضمنها،بالإضافة إلى دراسة مدى رضا المواطنين عن خدمات المواطن الإلكترونية. وقد تم اختيار ولاية Andhra Pradesh في الهند لإجراء الدراسة عليها، إذ تم جمع البيانات من خلال شبكة

الإنترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبيان، وقد تم اختيار Andhra Pradesh لتميزها بالتطور التكنولوجي والسبق على مستوى تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية. وقد خلصت الدراسة إلى أن الخدمات الإلكترونية قد حسنت مستوى التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية، كذلك توصلت الدراسة إلى رغبة المواطنين في المواصلة بنفس المستوى والعمل على تحسين المستوى بشكل أكبر مستقبلاً، أيضاً توصلت الدراسة إلى إن داء البيروقراطية وانخفاض مستوى الأداء في القطاع العام قد تم تجاوزه وإعادة هيكلته من خلال الخدمات الإلكترونية، إذ أن % 85 من المستجيبين للدراسة شعروا أن فترة الساعتين التي كانوا يقضونها في عملية دفع الفواتير في المرافق العامة قد تحول إلى خمس أو عشر دقائق على الأكثر، وقد أوصت الدراسة بأنه يجب على المؤسسات العامة أن تتماشى مع الحاجات المتغيرة للمواطنين وتطلعاتهم المستقبلية من حيث رغبتهم بالحصول على خدمات حكومية أفضل.

(2 - 8): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تحاول الدراسة الحالية الوقوف على تقييم متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي، الأمر الذي سيظهر الحجم الحقيقي للعمل على حكومة إمارة أبو ظبي، كذلك الأخذ بعين الاعتبار تصور العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي حيال الموقع الالكتروني لإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. بالإضافة إلى مدى توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي؛ ومدة توافر البنية التحتية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي.

تعد هذه الدراسة مختلفة عن الدراسات السابقة وإن تشابهت بعض الشيء معها من حيث بعض متغيرات الدراسة كالموارد البشرية، إلا أن الهدف اختلف عن الدراسات السابقة من حيث إن الدراسة الحالية تهدف إلى تقييم متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. وأن البيئة التي تم التطبيق عليها هي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي. إضافة إلى دراسة بعض المعوقات التي ترافق عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

(3 - 1) : المقدمـــــة

(3 - 2) : منهج الدراسة

(3 - 3) : مجتمع الدراسة وعينتها

(3 - 4) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(3 - 5) : أنموذج الدراسة المقترح

(3 - 6) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3 - 7) : المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3 - 8) : صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-1): المقدمـــــة

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة أبو ظبي. وقد اتبع الباحث لتحقيق هذا الهدف المنهج الوصفي والتحليلي عبر استخدام الأسلوب التطبيقي المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ويتضمن هذا الفصل منهج الدراسة المتبع ، ومجتمع الدراسة والعينة المسحوبة منها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد العينة، وأدوات الدراسة ومصادر المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3-2): منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي ، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، ومن خلال استخدام الأسلوب التطبيقي ، عن طريق جمع البيانات وتحليل محتوياتها واختبار فرضيات الدراسة.

(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في إمارة أبو ظبي الذي يبلغ عددهم (150) شخصاً لذا تم اختيارهم جميعاً. لذا فإن عينة الدراسة تمثل مجتمع الدراسة نفسه.

(3-4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

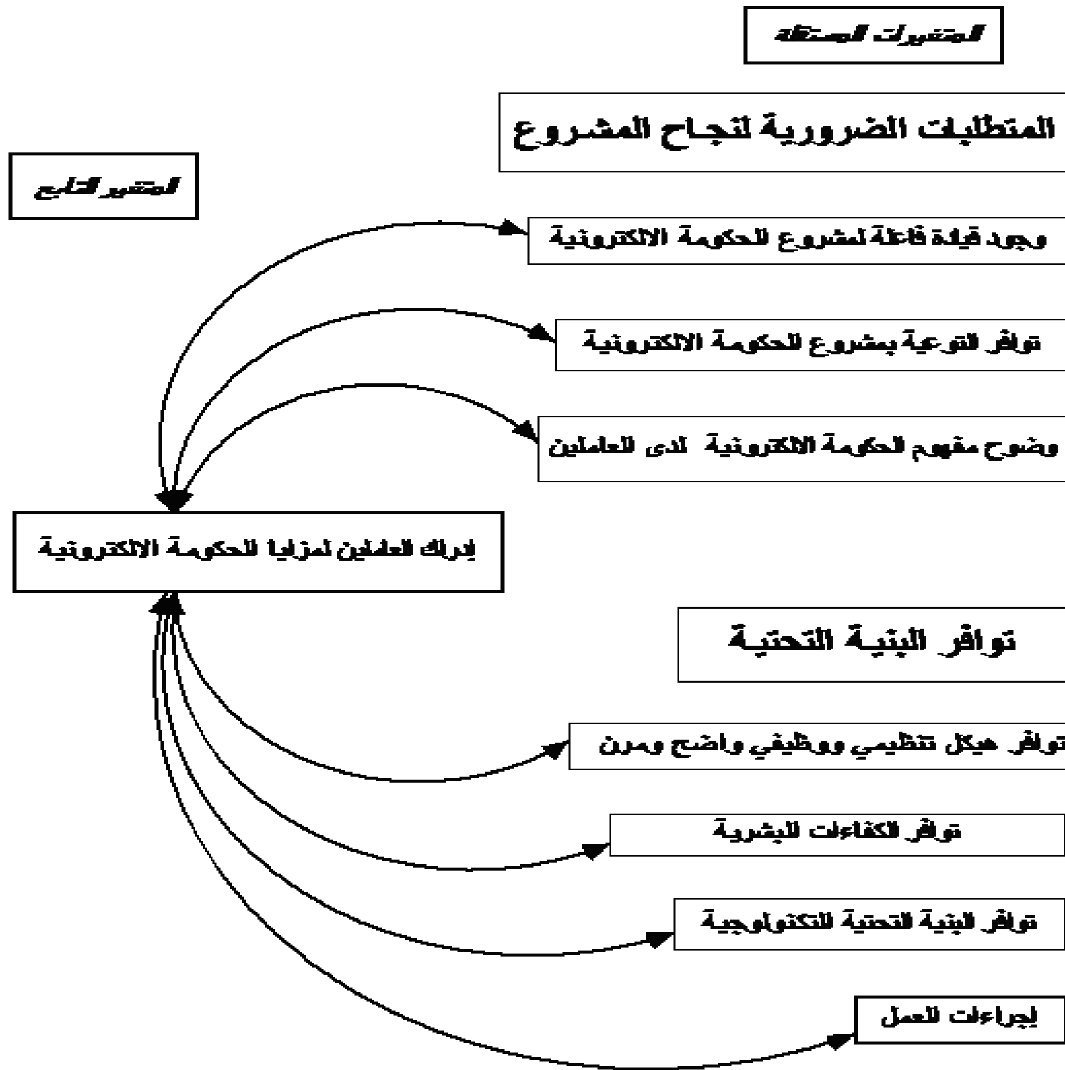
يبين الجدول (3 ــ 1) المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر ، الجنس ، المؤهل الوظيفي ، عدد سنوات الخبرة والمسمى الوظيفي)، وتشير نتائجه إلى التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة .إذ يتبين أن أعلى نسبة من الفئات العمرية التي بلغت 51.3 ٪ تخص الفئة العمرية من 30 – 39 سنة أي أكثرمن نصف أعمار عينة الدراسة ، بينما بلغت نسبة الذكور في عينة الدراسة 60 ٪. ومن حيث المتغير الديمغرافي المؤهل العلمي فقد بلغت نسبة الحاصلين على ثانوية عامة فما دون 52.7 ٪ من أفراد العينة ، وقد يعود السبب في ذلك أن طبيعة التعامل في هذه الإدارة لا يحتاج إلى مهارات خاصة باستثناء استخدام أجهزة الحاسب الآلي وتتبع التعليمات وهذا ما أنعكس على المتغير الديمغرافي عدد سنوات الخبرة حيث بلغت أعلى نسبة للذين لديهم خبرة من 6 – 10 سنوات وبواقع 36 ٪ من عينة الدراسة. والمتغير الديمغرافي الأخير الذي تضمنته الدراسة هو المسمى الوظيفي حيث بلغت نسبة الموظفين 77.3 ٪ والمدراء 4.7 ٪ والباقي روؤساء أقسام أي بمعدل لكل مدير 3 رؤساء أقسام لكل مدير ،وعشرون موضف لكل رئيس قسم .

الجدول (3 ــ 1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	58	38.7
		من 30– 39 سنة	77	51.3
		من 40– 49 سنة	13	8.7
		50 سنة فأكثر	2	1.3
المجموع			150	100
2	الجنس	ذكور	90	60
		أنثى	60	40
المجموع			150	100
3	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	79	52.7
		دبلوم كلية	29	19.3
		دبلوم عال	7	4.7
		بكالوريوس	32	21.3
		ماجستير	3	2
المجموع			150	100
4	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	46	30.7
		من 6 سنوات ــ 10 سنوات	54	36
		من 11 ــ 15 سنة	33	22
		16 سنة فأكثر	17	11.3
المجموع			150	100
5	المسمى الوظيفي	مدير	7	4.7
		رئيس قسم	27	18
		موظف	116	77.3
المجموع			150	100

(3-5): أنموذج الدراسة المقترح



الشكل (3 - 1)

أنموذج الدراسة المقترح

من إعداد الباحث

(3-6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

بغية تحقيق هدف الدراسة ، تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات ، والمقالات ، والرسائل الجامعية ، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

2. الاستبانة: لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بأراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة ، التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية والثانوية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة ، وتضمنت الاستبانة أربعة أجزاء، هي:

أولاً: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (العمر ، والجنس ، والمؤهل العلمي ، وعدد سنوات الخبرة ، والمسمى الوظيفي) لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات موضوع الدراسة في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

ثانياً: تضمنت متغيرإدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من خلال (9) فقرات.

ثالثاً: تضمن هذا الجزء المتغيرات المتعلقة بالمتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية عبر (3) أبعاد رئيسية لقياسها هي: وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية تضمنت (5) فقرات، توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية التي تضمنت (5) فقرات ، وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين الذي تضمن (7) فقرات.

رابعاً: الجزء الرابع تضمن متغيرات توافر البنية التحتية من خلال (4) أبعاد رئيسية هي : توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن تضمن (7) فقرات ، توافر الكفاءات البشرية وتضمن (5) فقرات، توافر البنية التحتية التكنولوجية وتضمن (8) فقرات ، إجراءات العمل وتضمن (9) فقرات.

وبالرغم من تنوع أساليب القياس ، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس (Likert , 1961) الخماسي.

وتكون المقياس من (55) فقرة تراوح مدى الاستجابة من (1 – 5) وفق الآتي :

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام الأساليب الاحصائية التالية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة والعلاقات بين متغيراتها واختبار فرضياتها للتحقق من الوصول إلى أهداف الدراسة .

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة.
- تحليل التباين ANOVA باستخدام الإحصاء F لمعرفة الفروق ذات الدلالة الاحصائية لأبعاد الدراسة التي تعزى لاختلافات تصنيفات كل متغير ديمغرافي.
- الإحصاءة t لمقارنة الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين نوعي الجنس لمتغيرات الدراسة.

- تحليل الانحدار المتعدد والبسيط لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة على إدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية .

- تحليل التميز Discriminant Analysis باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS لغرض تمييز متغيرات الدراسة الذي يشرح استجابة أفراد العينة لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

ويعد أسلوب تحليل التميز بين المشاهدات هو الوجه الآخر لأسلوب تحليل التباين المتعدد MANOVA Analysis .

- تحليل التميز هو طريقة إحصائية يتم استخدامها لفهم العلاقة بين "المتغير التابع" مع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة . والمتغير التابع هو المتغير الذي يحاول الباحث أن يشرحه أو يتنبأ بقيمه من خلال قيم المتغيرات المستقلة .وبذلك يكون مشابها لتحليل الانحدارالمتعدد و تحليل التباين المتعدد MANOVA Analysis الفرق الرئيسي بين تحليل التمايز والأسلوبين الآخرين يتعلق بطبيعة المتغير التابع ، إذ في تحليل التميز يكون (متغير قاطع) Categorical Variable وهذا يعني وجود عدد من أنواع (مجموعات) المتغير التابع مستقلة فيما بينها تماما وبحيث أن كل قيمة من قيم المتغير التابع تعود إلى مجموعة واحدة وهنا قد تختلف التوفيقة الخطية للمتغيرات المستقلة المفسرة للمتغير التابع حسب المجموعة الواحدة من مجموعات المتغير التابع ، بعبارة أخرى يصنف متغيرات الدراسة بما يتناسب مع المجموعة الواحدة للمتغير التابع أي يحدد انتماء المشاهدة إلى هذه المجموعة.

ويمكن تلخيص الهدف من التحليل التميز بما يلي :

- التحقق من الاختلافات بين المجموعات من خلال سمات معينة قادرة على فصل المشاهدة إلى إحدى المجموعات.
- التنبؤ بالدالة المميزة عن طريق تحديد المعيار الذي يمكن من خلاله تصنيف مشاهدة جديدة إلى إحدى مجموعات المتغير التابع.
- تحديد الطريقة الأكثر تضيقياً Most Parsimonious للتمييز بين المجموعات .
- تصنيف الحالات إلى مجموعات من خلال اختبار الدلالة الاحصائية مربع كاي(Chi Square) الذي يسمح بمعرفة مدى القدرة على فصل الدوال المميزة للمجموعات.
- الاختبار النظري لإعادة تصنيف القراءة حسب المجموعات المصنفة وتحديد نسبة النجاح التي تشير أغلب المصادر ان تحقق أكثر من 25 ٪ في إعادة التصنيف هي نسبة مقبولة للحكم على نجاح التحليل المميز في الفصل بين المجموعات وانتماء التوفيقة الخطية للمتغيرات المستقلة لكل مجموعة بشكل منفصل.
- يعتمد تحليل التميز على مجموعة من المؤشرات تم استخدامها في الجانب التطبيقي وهي:
- أختبارات تساوي متوسطات المجموعات وفق الإحصاءة Wilk's Lambda والإحصاءة F وبدلالة إحصائية حددت بـ 5 ٪ ، لتحديد المتغيرات الداخلة في التحليل.
- تقديرات معاملات دوال التميز.
- إيجاد نقاط القطع.
- اختبار معنوية الأنموذج .
- معاملات دوال التميز المعيارية .

- المصفوفة الهيكلية لدوال التميز.
- جذور المصفوفات والتباين والارتباط لدوال التميز.
- معاملات دوال فيشر للتميز.
- نسبة المشاهدات المصنفة بشكل صحيح .
- أشكال توزيع المشاهدات المصنفة لكل مجموعة مفردة ولكل المجموعات.

(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس فقد تم الاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية من المتخصصين في مجالي العلوم الإدارية والإحصاء ، للإفادة من مخزونهم المعرفي وخبرتهم التراكمية في مجال اختصاصاتهم ، بغية جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية.

ب) ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة ، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة ، إلا أن الحصول على ($Alpha \geq 0.60$) يعد من الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً . والجدول التالي يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3 ـــ 2)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	إدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	9	0.745
2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	5	0.744
3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	5	0.741
4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	7	0.814
5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	7	0.832
6	توافر الكفاءات البشرية	5	0.793
7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	8	0.866
8	إجراءات العمل	9	0.779
	الإستبانة ككل	55	0.938

تدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الفصل الرابع

نتائج التحليل واختبار الفرضيات

(4 - 1) : المقدمـــــة

(4 - 2) : التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

(4 - 3) : اختبار فرضيات الدراسة

(4 - 4) : تحليل التمييز

(1-4): المقدمـــــة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج استجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية لكل متغير ضمن البعد الواحد ، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والاستدلالات الاحصائية الخاصة بكل منها ، إضافة إلى محاولة الباحث في استخدام أسلوب تحليل التميز لمعرفة المتغيرات المميزة لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، ومن الجدير بالإشارة إلى أن الباحث استخدم الحزمة الإحصائية SPSS.

(4-2): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

الغرض من التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة هو معرفة اتجاهات الإجابة لأفراد العينة على المتغيرات التي تم اعتمادها لقياس نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة أبو ظبي ، ولقد تم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد على حدة بحيث شمل كل بعد جميع المتغيرات فيه ووضعت الأهمية النسبية لكل متغير ضمن البعد الواحد ، والجداول التالية تبين ذلك. والجدول (4 – 1) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأهمية لإدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

جدول (4ـــ1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لإدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية

ت	إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	4.58	0.58	1	مرتفع
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	4.15	0.74	4	مرتفع
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	3.80	0.90	9	مرتفع
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	4.06	0.96	6	مرتفع
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازم لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	4.31	0.79	2	مرتفع
6	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب	3.85	0.98	8	مرتفع
7	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على زيادة الإدارة ومتعامليها (المستفيدين)	4.10	0.71	5	مرتفع
8	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	4.18	0.75	3	مرتفع
9	يمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الإطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب	4.05	0.78	7	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.12	0.46		

تشير نتائج جدول (4_1) أن المتغير الأكثر أهمية لمتطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هو القناعة بأهميته ، يليه في الأهمية أن المشروع يقلل من الجهد والوقت اللازم لإتمام معاملات المراجعين، في حين جاء متغير يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية.

جدول (4ـ2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لوجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكترونية

ت	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
10	لدي قناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية بأنه الضمانة الأساسية لنجاح المشروع	4.38	0.66	1	مرتفع
11	القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية لا تتغير بالتغيرات الإدارية في الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب.	3.67	0.93	5	متوسط
12	هناك لجنة متخصصة مكلفة من مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالتخطيط والتقييم المستمر لمشروع الحكومة الإلكترونية	4.05	0.76	3	مرتفع
13	اللجنة المكلفة بالتخطيط والتقييم المستمر لمشروع الحكومة الإلكترونية دائمة التنسيق والتشاور مع الإدارة العليا	4.01	0.79	4	مرتفع
14	قيادة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تدعم وبشكل مستمر الجهود المبذولة في مشروع الحكومة الالكترونية	4.07	0.81	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.03	0.56		

تظهرنتائج جدول (4ـ2) الخاص بمتغيرات وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية أن المتغير لدي قناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية بأنه الضمانة

الأساسية لنجاح المشروع هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات هذا البعد يليه قيادة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تدعم وبشكل مستمر الجهود المبذولة في مشروع الحكومة الإلكترونية وجاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية النسبية القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الإلكترونية لا تتغير بالتغيرات الإدارية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب.

جدول (4ـ3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية

ت	توافر التوعية بمشروع الحكومة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
15	تعد توعية المراجعين والمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية من أهم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.	4.35	0.69	2	مرتفع
16	لدي قناعة بأهمية تقديم حوافز للمتعاملين (المستفيدين) في التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية	4.25	0.79	3	مرتفع
17	أؤيد إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية لكافة فئات المتعاملين (عاملين ؛ مستفيدين) حول مشروع الحكومة الإلكترونية.	4.43	0.72	1	مرتفع
18	لدي استعداد تام للمشاركة في ندوات ومؤتمرات تهدف لشرح وتوضيح أهمية مشروع الحكومة الإلكترونية.	4.12	0.88	4	مرتفع
19	لدى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب خطة إعلامية لتوعية الموظفين والمتعاملين (المستفيدين) بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية وضرورراته	3.89	0.84	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.20	0.55		

نتائج جدول (4ـ3) الخاصة بمتغيرات توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية تشير بأن متغير أؤيد إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية لكافة فئات المتعاملين (عاملين ؛ مستفيدين) حول

مشروع الحكومة الإلكترونية هو المتغير الأكثر أهمية يليه في الأهمية متغير تعد نوعية المراجعين والمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية من أهم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية بينما متغير لدى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب خطة إعلامية لتوعية الموظفين والمتعاملين (المستفيدين) بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية وضروراته جاء في المرتبة الأخيرة لمتغيرات هذا البعد.

جدول (4_4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لوضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين

ت	وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية لدى العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
20	لدي معرفة جيدة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية	3.54	0.98	7	متوسط
21	روؤساء الأقسام والعاملون في الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة بطبيعة مشروع الحكومة الالكترونية.	3.70	0.92	4	مرتفع
22	لدي قناعة بإمكانية إتمام المعاملات بدون حضور المراجعين (المستفيدين) إلى مقر الإدارة.	3.86	0.92	2	مرتفع
23	يستطيع المتعاملون (المراجعين ؛ المستفيدين) مع الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب من إتمام معاملاتهم بعد انتهاء الدوام الرسمي عند تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.	3.97	0.91	1	مرتفع
24	تم الاطلاع على تجارب دول أخرى عند الشروع والتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية.	3.57	0.92	6	متوسط
25	تم التشاور مع المختصين بالدولة وشركات تكنولوجيا المعلومات عند البدء بخطة ورسالة مشروع الحكومة الإلكترونية	3.67	0.78	5	متوسط
26	يشترك العديد من المسؤولين في الإدارة في صياغة رسالة وخطة مشروع الحكومة الإلكترونية.	3.71	0.81	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.72	0.61		

تظهر نتائج جدول (4ــ4) متغيرات وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين بأن المتغير الأكثر أهمية هو يستطيع المتعاملون (المراجعين ؛ المستفيدين) مع الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب من إتمام معاملاتهم بعد انتهاء الدوام الرسمي عند تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يليه مباشرة في الأهمية متغير لدي قناعة بإمكانية إتمام المعاملات بدون حضور المراجعين (المستفيدين) إلى مقر الإدارة وجاء في المرتبة الأخيرة لمتغيرات هذا البعد لدي معرفة جيدة بمتطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية.

جدول (4ــ5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن

ت	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
27	يوجد في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب هيكل تنظيمي محدد وواضح	4.26	0.74	1	مرتفع
28	الهيكلية التنظيمية الحالية ملائمة لمشروع الحكومة الالكترونية الحالي.	3.93	0.88	4	مرتفع
29	يتصف الهيكل التنظيمي لإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب بالبساطة والبعد عن التعقيد.	3.92	0.82	5	مرتفع
30	هنالك حاجة لإضافة أقسام جديدة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في المستقبل القريب لتوفير متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية.	4.13	0.76	2	مرتفع
31	لدى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب قسم متخصص بتكنولوجيا المعلومات والمعلوماتية.	4.13	0.77	3	مرتفع
32	هناك وصف وظيفي واضح ومكتوب لكل موظف يحدد المهامات والمسؤوليات الموكلة إليه في مشروع الحكومة الالكترونية	3.69	1.02	6	مرتفع
33	جميع الموظفين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب لديهم معرفة بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم في مشروع الحكومة الالكترونية	3.54	1.06	7	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.94	0.61		

تشير نتائج جدول (4ـ5) الخاصة بتوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن بأن المتغير الأكثر أهمية هو "يوجد في الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب هيكل تنظيمي محدد وواضح" يليه مباشرة في الأهمية متغير" هنالك حاجة لإضافة أقسام جديدة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في المستقبل القريب لتوفير متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية بينما المتغير جميع الموظفين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم في مشروع الحكومة الإلكترونية" هو الأقل أهمية في هذا البعد.

جدول (4ـ6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتوافر الكفاءات البشرية

ت	توافر الكفاءات البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
34	هناك خطط تدريب وتأهيل على مستوى الأقسام في الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب ليتمكنوا من التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية.	3.76	0.94	2	مرتفع
35	جميع العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة وقدرة في التعامل مع الحاسوب.	3.72	0.88	4	مرتفع
36	أغلب العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تلقوا دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت)	3.85	0.82	1	مرتفع
37	يوجد متخصصون في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج في الإدارة.	3.76	0.94	2	مرتفع
38	غالبية العاملين في الإدارة لديهم مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية.	3.74	0.86	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.77	0.66		

نتائج جدول (4ـ6) الخاصة بالبعد توافر الكفاءات البشرية بأن المتغير الأكثر أهمية هو أغلب العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تلقوا دورات تدريبية في استخدام الحاسوب

(قواعد البيانات والإنترنت) يليه مباشرة في الأهمية المتغيران "هناك خطط تدريب وتأهيل على مستوى الأقسام في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب ليتمكنوا من التعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية" وكذلك "يوجد متخصصون في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج في الإدارة" بينما جاء في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية "جميع العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب لديهم معرفة وقدرة في التعامل مع الحاسوب " في هذا البعد.

جدول (4ـ7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لتوافر بنية تحتية تكنولوجية

ت	توافر بنية تحتية تكنولوجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
39	عدد أجهزة الحاسوب في الإدارة مناسب لعدد العاملين	3.81	0.96	4	مرتفع
40	يوجد في الإدارة شبكة حاسوب تصل لجميع المكاتب	3.91	0.96	1	مرتفع
41	جميع أجهزة الحاسوب في الإدارة تستخدم نظم المعلومات المتاحة على الشبكة	3.88	0.93	2	مرتفع
42	جميع رؤوساء الأقسام والعاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب لديهم أجهزة حاسوب واتصال مع الإنترنت	3.26	1.14	8	متوسط
43	موقع الإدارة على الإنترنت يتم تحديثه بشكل مستمر	3.37	1.11	7	متوسط
44	يتم تبادل المعلومات بين الموظفين في الإدارة كلما دعت الحاجة لذلك.	3.63	0.98	6	متوسط
45	موقع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب مصمم بشكل واضح وسهل لاستخدامه من قبل المستفيدين	3.73	0.95	5	مرتفع
46	توجد شبكة داخلية لربط العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لغرض المراسلات الداخلية والتعاميم والتعليمات (Out Look)	3.88	0.95	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.68	0.72		

جدول (4ــ7) يستعرض النتائج الوصفية الخاصة بالبعد توافر البنية التحتية التكنولوجية ، إذ يظهر من خلاله بأن المتغير الأكثر أهمية هو يوجد في الإدارة شبكة حاسوب تصل لجميع المكاتب يليه مباشرة في الأهمية جميع أجهزة الحاسوب في الإدارة تستخدم نظم المعلومات المتاحة على الشبكة بينما جاء المتغير جميع رؤساء الأقسام والعاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم أجهزة حاسوب واتصال مع الإنترنت في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية في هذا البعد.

جدول (4ــ8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية إجراءات العمل

ت	إجراءات العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الاهمية
47	لدى الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب نماذج واضحة ومعتمدة لإنجاز المعاملات المختلفة	3.98	0.92	3	مرتفع
48	يتطلب إنجاز المعاملات في الإدارة التعامل مع الكثير من الوثائق	3.85	0.81	6	مرتفع
49	الموظف الذي يتعامل مع المتعاملين (المستفيدين) لا يمكنه اتخاذ أي أجراء قبل مراجعة المسؤول عنه	3.61	1.00	9	متوسط
50	يوجد أدلة إرشادية للمتعاملين (المستفيدين) عن كيفية الحصول على الخدمات	3.85	0.88	7	مرتفع
51	هناك وصف كامل للخدمات التي تقدمها الإدارة يمكن للجميع الاطلاع عليها	3.76	0.96	8	مرتفع
52	لدى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الاجانب معايير زمنية في إنجاز واتمام المعاملات	3.89	0.84	4	مرتفع
53	تأخذ الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالشكاوي المقدمة من قبل المراجعين (المستفيدين)	3.87	0.89	5	مرتفع
54	تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية يؤدي إلى الدقة والضبط في إنجاز معاملات المستفيدين من خدمات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	4.11	0.61	1	مرتفع
55	يؤدي تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية إلى التخلص من الواسطات في إنجاز المعاملات	4.06	0.93	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.89	0.53		

النتائج الوصفية لجدول (4ــ8) لمتغيرات إجراءات العمل، تشير بأن المتغير الأكثر أهمية هو تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى الدقة والضبط في إنجاز معاملات المستفيدين من

خدمات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب يليه مباشرة في الأهمية يؤدي تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية إلى التخلص من الواسطات في إنجاز المعاملات بينما جاء المتغير في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية المتغير " الموظف الذي يتعامل مع المتعاملين (المستفيدين) لا يمكنه اتخاذ أي أجراء قبل مراجعة المسؤول عنه " لهذا البعد .

(3-4): اختبار فرضيات الدراسة

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية من خلال استخدام اختبار t للفرق بين المتوسطين وتحليل التباين لتساوي أكثر من متوسطين وتحليل الانحدار البسيط لمعرفة العلاقة وتأثير متغيرات دراسة على إدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة اللكترونية ، وقبل الشروع باختبار الفرضيات تم اختبار خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي، باستخدام طريقة Kolmogrove – Smirnov test ،إذ تبين بانها تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية الرئيسة الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في أمارة أبو ظبي تعزى لسمات وخصائص مجتمع الدراسة (العمر ؛ الجنس ؛ المؤهل العلمي ؛ عدد سنوات الخبرة ؛ المسمى الوظيفي) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمس فرضيات فرعية لمعرفة إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى كلٍ من (العمر ؛ الجنس ؛ المؤهل العلمي ؛ عدد سنوات الخبرة ؛ المسمى الوظيفي).

الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تعزى إلى جنس العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t للفرق بين متوسطي إجابات الذكور والاناث من أفراد عينة الدراسة على فقرات إدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وكما مبين في جدول (4ـ9).

جدول (4ـــ9): اختبار تساوي المتوسطات الحسابية لمتغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية حسب الجنس

ت	المتغير	الذكور		الإناث		قيمة t المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري	المتوسط الحسابي	الخطأ المعياري		
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية	4.59	0.06	4.57	0.07	0.228	0.820
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	4.26	0.08	4.00	0.09	2.097	0.038
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	3.93	0.09	3.62	0.13	2.130	0.035
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	4.12	0.09	3.97	0.13	0.975	0.331
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازمين لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	4.39	0.08	4.18	0.11	1.561	0.121
6	يعمل مشروع الحكومة الالكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب	3.88	0.10	3.82	0.13	0.373	0.709
7	يعمل مشروع الحكومة الالكترونية على زيادة الإدارة ومتعامليها (المستفيدين)	4.11	0.07	4.09	0.09	0.233	0.816
8	يخفض مشروع الحكومة الالكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	4.24	0.08	4.08	0.10	1.289	0.199
9	يمكن مشروع الحكومة الالكترونية من الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب	3.94	0.10	4.22	0.83	-2.107	0.037

* SOV: مصدر التباين، S.S: مجموع المربعات، DF: درجة الحرية، M.S متوسط المربعات، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (4ـــ9) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات الذكور والإناث لكل من الفقرات يقلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأخطاء في العمل ، ويخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة ، ويمكن مشروع الحكومة الالكترونية من

الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للاقامة وشؤون الأجانب ، تعزى إلى الجنس ، إذ بلغت قيمة المعنوية لهم 0.038 ، و 0.035 ، و0.037 على التوالي وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$). وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من فقرة ، يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل ، يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة ،ويمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الأطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب ، من فقرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى نوع جنس العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى عمر العاملين عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي الاتجاه ومن خلال الإحصاءة F لقياس الفروق بين متوسطات أعمار أفراد عينة الدراسة لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وكما مبين في جدول (4ـــ10) .

أن نتائج جدول (4ـــ10) تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى اختلاف أعمار العاملين عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ــ10): نتائج اختبار تحليل التباين الآحادي لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تعزى لمتغير العمر

ت	المتغير	SOV	S.S	DF	M.S	قيمة f المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	0.38	3	0.128	0.77	0.37
		داخل المجموعات	50.16	146	0.344		
		المجموع	50.54	149			
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	بين المجموعات	1.18	3	0.395	0.72	0.54
		داخل المجموعات	80.29	146	0.550		
		المجموع	81.47	149			
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	بين المجموعات	4.65	3	1.551	1.92	0.13
		داخل المجموعات	116.74	146	0.800		
		المجموع	121.39	149			
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	بين المجموعات	0.97	3	0.326	0.35	0.79
		داخل المجموعات	135.48	146	0.928		
		المجموع	136.46	149			
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازم لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	بين المجموعات	31.5	3	0.509	0.80	0.49
		داخل المجموعات	92.36	146	0.633		
		المجموع	93.89	149			
6	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للاقامة وشؤون الاجانب	بين المجموعات	1.63	3	0.544	0.56	0.64
		داخل المجموعات	141.14	146	0.967		
		المجموع	142.77	149			
7	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على زيادة الادارة ومتعامليها (المستفيدين)	بين المجموعات	1.927	3	0.642	1.28	0.29
		داخل المجموعات	73.573	146	0.504		
		المجموع	75.500	149			
8	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من المكن أن يحدث	بين المجموعات	1.64	3	0.545	0.96	0.41
		داخل المجموعات	82.50	146	0.565		
		المجموع	84.14	149			
9	يمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	1.01	3	0.338	0.55	0.65
		داخل المجموعات	90.56	146	0.620		
		المجموع	91.57	149			

وعليه تقبل الفرضية الصفرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى اختلاف المؤهل العلمي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الآحادي الاتجاه ومن خلال الإحصاءة F لقياس الفروق بين متوسطات المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وكما مبين في جدول (4ـــ11).

تشير نتائج جدول (4ـــ11) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بمستوى ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى أختلاف المؤهل العلمي .

جدول (4ـ11): نتائج اختبار تحليل التباين الآحادي لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي

ت	المتغير	SOV	S.S	DF	M.S	قيمة f المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	2.08	4	0.521	61.5	0.19
		داخل المجموعات	48.46	145	0.334		
		المجموع	50.54	149			
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	بين المجموعات	2.11	4	0.527	0.96	0.43
		داخل المجموعات	79.36	145	0.547		
		المجموع	81.47	149			
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	بين المجموعات	76.2	4	1.567	1.97	0.10
		داخل المجموعات	115.12	145	0.794		
		المجموع	121.39	149			
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	بين المجموعات	1.67	4	0.417	0.45	0.77
		داخل المجموعات	134.79	145	0.930		
		المجموع	136.46	149			
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازم لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	بين المجموعات	2.10	4	0.527	0.83	0.51
		داخل المجموعات	91.79	145	0.633		
		المجموع	93.89	149			
6	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	3.63	4	0.908	0.95	0.44
		داخل المجموعات	139.14	145	0.960		
		المجموع	142.77	149			
7	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على زيادة الإدارة ومتعامليها (المستفيدين)	بين المجموعات	2.50	4	0.625	1.24	0.30
		داخل المجموعات	73.00	145	0.503		
		المجموع	75.50	149			
8	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	بين المجموعات	3.59	4	0.900	1.62	0.17
		داخل المجموعات	80.55	145	0.555		
		المجموع	84.14	149			
9	يمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	3.96	4	0.991	1.64	0.17
		داخل المجموعات	87.61	145	0.604		
		المجموع	91.57	149			

وعليه تقبل الفرضية الصفرية عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تعزى إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي الاتجاه ومن خلال الإحصاءة F لقياس الفروق بين متوسطات عدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وكما مبين في جدول (4 ــ 12).

تشير نتائج جدول (4 ــ 12) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة، يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات من فقرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى اختلاف المؤهل الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq$ 0.05).

جدول (4ـ12): نتائج اختبار تحليل التباين الآحادي لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع

الحكومة الاكترونية تعزى لعدد سنوات الخبرة

ت	المتغير	SOV	S.S	DF	M.S	قيمة f المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	0.78	3	0.259	0.76	0.518
		داخل المجموعات	49.76	146	0.341		
		المجموع	50.54	149			
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	بين المجموعات	0.91	3	0.303	0.55	0.650
		داخل المجموعات	80.57	146	0.552		
		المجموع	81.47	149			
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	بين المجموعات	13.30	3	4.435	5.99	0.001
		داخل المجموعات	108.09	146	0.740		
		المجموع	121.39	149			
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	بين المجموعات	11.39	3	3.795	4.43	0.005
		داخل المجموعات	125.07	146	0.857		
		المجموع	136.46	149			
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازمين لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	بين المجموعات	1.53	3	0.508	0.80	0.494
		داخل المجموعات	92.36	146	0.633		
		المجموع	93.89	149			
6	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	5.45	3	1.816	1.93	0.127
		داخل المجموعات	137.32	146	0.941		
		المجموع	142.77	149			
7	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على زيادة ثقة الإدارة ومتعامليها (المستفيدين)	بين المجموعات	3.60	3	1.200	2.43	0.067
		داخل المجموعات	71.90	146	0.492		
		المجموع	75.500	149			
8	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	بين المجموعات	1.08	3	0.361	0.63	0.594
		داخل المجموعات	83.06	146	0.569		
		المجموع	84.14	149			
9	يمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	2.20	3	0.734	1.20	0.312
		داخل المجموعات	89.37	146	0.612		
		المجموع	91.57	149			

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل من فقرة ، يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة ، يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة للإتمام المعاملات ، من فقرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى عدد سنوات الخبرة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ."

الفرضية الفرعية الخامسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تعزى إلى اختلاف المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي الاتجاه ومن خلال الإحصاءة F لقياس الفروق بين متوسطات المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وبمستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وكما مبين في جدول (4ــ13).

تشير نتائج جدول (4 ــ 13) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لعامل يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة، تعزى إلى اختلاف المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ـ13): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى المسمى الوظيفي

ت	المتغير	SOV	S.S	DF	M.S	قيمة f المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	بين المجموعات	0.15	2	0.072	0.211	0.810
		داخل المجموعات	50.40	147	0.343		
		المجموع	50.54	149			
2	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من حجم الأخطاء في العمل	بين المجموعات	0.03	2	0.017	0.030	0.970
		داخل المجموعات	81.44	147	0.554		
		المجموع	81.47	149			
3	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة	بين المجموعات	7.39	2	3.694	4.763	0.010
		داخل المجموعات	114.00	147	0.776		
		المجموع	121.39	149			
4	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة العامة لإتمام المعاملات	بين المجموعات	1.68	2	0.840	0.916	0.402
		داخل المجموعات	134.78	147	0.917		
		المجموع	136.46	149			
5	يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من الجهد والوقت اللازمين لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	بين المجموعات	3.13	2	1.564	2.533	0.083
		داخل المجموعات	90.76	147	0.617		
		المجموع	93.89	149			
6	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	3.19	2	1.597	1.682	0.190
		داخل المجموعات	139.58	147	0.950		
		المجموع	142.77	149			
7	يعمل مشروع الحكومة الإلكترونية على زيادة الادارة ومتعامليها (المستفيدين)	بين المجموعات	0.8	2	0.433	0.853	0.428
		داخل المجموعات	74.63	147	0.508		
		المجموع	75.500	149			
8	يخفض مشروع الحكومة الإلكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	بين المجموعات	0.93	2	0.467	0.824	0.441
		داخل المجموعات	83.21	147	0.566		
		المجموع	84.140	149			
9	يمكن مشروع الحكومة الإلكترونية من الاطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	بين المجموعات	0.13	2	0.063	0.101	0.904
		داخل المجموعات	91.45	147	0.622		
		المجموع	91.58	149			

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية لفقرة ، يقلل مشروع الحكومة الإلكترونية من عدد العاملين في الإدارة ، من فقرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الرئيسة الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال (وجود قيادة فاعلة ؛ توافر التوعية بمشروع الحكومة الالكترونية ؛ وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى ثلاث فرضيات فرعية لمعرفة إذا كانت هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من ناحية مع كلٍ من (وجود قيادة فاعلة، وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية، وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية) من ناحية أخرى، إذ استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتعدد لتحديد أي من المتغيرات المستقلة هي ذات دلالة إحصائية، ثم استخدام الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الثلاث الفرعية وعند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ــ14) يبين نتائج أسلوب الانحدار المتعدد لإدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغيرات توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية مستخدماً

الإحصاءة F لأختبار معنوية انموذج الانحدار المتعدد والإحصاءة t لأختبار الدلالة الاحصائية لمعامل المتغير المستقل وعند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ــ14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار لإدراك العاملين لنجاح الحكومة الإلكترونية على متغيرات توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.539	0.291	19.931	1	0.000
				148	
				149	

R*: معامل الاتباط ، R^2: معامل التحديد ، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، ** Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تبين نتائج جدول (4ــ14) أن أنموذج الانحدار المتعدد يفسر ٪ 29 =R^2 من الاختلافات في قيم المتغير التابع (إدراك العاملين لنجاح الحكومة الإلكترونية) ، بعبارة أخرى أن هذه الاختلافات مفسرة من قبل متغيرات الأنموذج المستقلة (توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية) وهي: وجود قيادة فاعلة، وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية، ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وأن الأنموذج معنوي بدلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ــ15)

معاملات تحليل الانحدار لإدراك العاملين لنجاح الحكومة

الإلكترونية على متغيرات توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية

المتغيرات	β	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
الثابت	1.962	0.281	6.972	0.000
وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	0.175	0.071	2.445	0.016
توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	0.239	0.074	3.216	0.002
وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.121	0.061	1.992	0.048

* β: معامل الانحدار للمتغير المستقل، SD: الخطا المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار ، ** Sig : مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يلاحظ من نتائج جدول (4ــ15) بأن جميع قيم معاملات الانحدار هي معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني أن كلاً من المتغيرات المستقلة تلعب دوراً مهما في انموذج الانحدار أي أنها ذات دلالة إحصائية، لذلك تكون الحاجة مطلوبة للتأكد من تأثير وعلاقة كل متغير من متغيرات توفر المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية ومن خلال الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ووجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ـ16) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إداراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل هو وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

جدول (4ـ16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار لإدراك العاملين لنجاح الحكومة الإلكترونية على وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.439	0.192	35.281	1 148 149	0.000	0.363	0.249	5.940	0.000

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$).

تشير نتائج جدول (4ـ16) إلى أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة إحصائية حيث قيمة F المحسوبة تساوي 35.281 وأن مستوى (sig* ≤ 0.05) وأن معنوية الميل $\beta = 0.363$ هي كذلك ذات دلالة إحصائية حيث قيمة (t = 5.94) وأن مستوى (sig** ≤ 0.05)، وأن هذا النموذج يفسر 19٪ من الاختلافات في المتغير التابع ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.439، وهي ايضاً معنوية عند نفس مستوى الدلالة الإحصائية لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ووجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 – 17) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إداراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية.

جدول (4 – 17)

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير لإدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغير توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.479	0.229	44.064	1 148 149	0.000	0.401	0.060	6.638	0.000

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (4 ــ 17) إلى أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة إحصائية حيث قيمة F المحسوبة تساوي 44.064 وأن مستوى ($sig^* \leq 0.05$) وأن معنوية الميل $\beta = 0.401$ هي كذلك ذات دلالة إحصائية حيث قيمة ($t = 6.638$) وأن مستوى ($sig^{**} \leq 0.05$)، وأن 23 ٪ من الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية مفسر من قبل توافر التوعية للمشروع ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط 0.479، وهي أيضاً معنوية عند نفس مستوى الدلالة الإحصائية لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة** ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ووضوح مفهوم مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4 ــ 18) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إداراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية.

جدول (4ــ18)

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغير وضوح مفهوم الحكومة الالكترونية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.382	0.146	25.293	1 148 149	0.000	0.289	0.057	5.029	0.000

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (4 ــ 18) إلى أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة إحصائية حيث قيمة F المحسوبة تساوي 25.293 وأن مستوى (sig* ≤ 0.05) وأن معنوية الميل $\beta = 0.289$ هي كذلك ذات دلالة إحصائية حيث قيمة (t =5.029) وأن مستوى (sig** ≤ 0.05)، وأن المتغير المستقل وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية في الأنموذج الخطي يفسر 15 ٪ من الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح المشروع ، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط 0.382، وهي ذات دلالة إحصائية لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ووضوح مفهوم مشروع الحكومة الإلكترونية لدى العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الرئيسة الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر البنية التحتية (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن ؛ توافر الكفاءات البشرية ؛ توافر البنية التحتية التكنولوجية ؛ إجراءات العمل) في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية لمعرفة إذا كانت هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من ناحية مع كلٍ من (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن؛ توافر الكفاءات البشرية؛ توافر البنية التحتية التكنولوجية؛ إجراءات العمل) من ناحية أخرى،إذ استخدم الباحث أسلوب الانحدار المتعدد للمتغير التابع إدراك العاملين في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغيرات توفر البنية التحتية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة مستخدماً الإحصاءة F لاختبار معنوية أنموذج الانحدار المتعدد والإحصاءة t لأختبار الدلالة الاحصائية لمعاملات المتغيرات المستقلة وعند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ثم اسلوب الانحدار البسيط وعند نفس مستوى الدلالة لأختبار علاقة كل متغير من متغيرات توافر البنية التحتية المستقلة بمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية .

جدول (4 – 19) يستعرض نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغيرات توافر البنية التحتية.

جدول (4ــ19)

نتائج اختبار تحليل الانحدار إدراك العاملين لنجاح الحكومة الإلكترونية على متغيرات توافر البنية التحتية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.368	0.135	5.674	1	0.000
				148	
				149	

*R: معامل الاتباط ، R^2: معامل التحديد ، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، ** Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

تبين نتائج جدول (4ــ19) أن أنموذج الانحدار المتعدد يفسر $R^2 = 14$ ٪ من الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية مفسرة من قبل المتغيرات المستقلة: توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، توافر الكفاءات البشرية، توافر البنية التحتية التكنولوجية، إجراءات العمل. وأن الأنموذج معنوي بدلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$.

جدول (4ـــ20)

معاملات تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغيرات توافر البنية التحتية

المتغيرات	β	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
الثابت	3.426	.294	11.650	0.000
توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	.223	.074	3.012	0.003
توافر الكفاءات البشرية	.092	.086	1.073	0.285
توافر البنية التحتية التكنولوجية	.065	.076	.851	0.396
إجراءات العمل	-.198	.091	-2.173	0.031

* β: معامل الانحدار للمتغير المستقل، SD: الخطا المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار ، ** Sig : مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير اذ دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يلاحظ من نتائج جدول (4 ــ 20) بأن كلاً من متغير توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، ومتغير إجراءات العمل لها معاملات ذات دلالة إحصائية عند مقارنتها بمستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني أن المتغيران تلعب دوراً مهما في أنموذج الانحدار المتعدد بينما المتغيرين توافر الكفاءات البشرية، وتوافر البنية التحتية التكنولوجية لها معاملات غير معنوية، ورغم ذلك فقد قام الباحث باستخدام أسلوب الانحدار البسيط لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على كل متغير مستقل من متغيرات توافر البنية التحتية لغرض فحص الفرضيات التالية وعند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ـــ21) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن.

جدول. (4ـــ21)

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغير توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	0.321	0.103	16.950	1 148 149	0.000	0.242	0.059	4.117	0.000

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (4ـــ 21) إلى أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة إحصائية حيث قيمة F المحسوبة تساوي 16.950 وأن مستوى ($sig^* \leq 0.05$) وأن معنوية الميل $\beta = 0.242$ هي كذلك ذات دلالة إحصائية حيث قيمة ($t = 4.117$) عند مقارنتها مع مستوى الدلالة الإحصائية (**sig

0.05 ≥)، وأن متغير توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضـح ومرن يفسر 10٪ من الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط 0.321 ، وهي ذات دلالة إحصائية لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجـاح مشروع الحكومة الإلكترونيـة وتـوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن في الإدارة العامة للإقـامة وشؤون الأجـانب بإمارة أبو ظبي عنـد مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر الكفاءات البشرية في الإدراة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ـــ22) يبين نتائج اسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التـابع هـو إداراك العـاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل توافر الكفاءات البشرية.

جدول (22ـــ4).

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح المشروع الحكومة الإلكترونية على متغير توافر الكفاءات البشرية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	0.243	0.059	9.295	1 148 149	0.003	0.172	0.056	3.049	0.003

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (22ــ4) إلى أن أنموذج الانحدار الخطي البسيط ذات دلالة إحصائية حيث قيمة F المحسوبة تساوي 9.295 وأن مستوى (sig* ≤ 0.05) وأن معنوية الميل $\beta = 0.172$ هي كذلك ذات دلالة إحصائية حيث قيمة (t =3.049) وأن مستوى الدلالة الاحصائية (sig** ≤ 0.05)، إلا أن متغير توافر الكفاءات البشرية لم يستطع ان يفسر الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية سوى بنسبة أقل من 6 ٪، إضافة لتأثيره الضعيف (قيمة الميل) ، وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين 0.243 ، وهي ذات دلالة إحصائية لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر الكفاءات البشرية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ".

الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر البنية التحتية التكنولوجية في الإدراة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول (4ـــ23) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إداراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل توافر البنية التحتية التكنولوجية.

جدول (4ـــ23).

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح المشروع الحكومة الإلكترونية على متغير توافر البنية التحتية التكنولوجية

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية	0.204	0.042	6.426	1 148 149	0.012	0.131	0.52	2.535	0.012

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (4ـــ23) على ضعف تأثير متغير توافر البنية التحتية التكنولوجية على إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية إذ بلغت قيمة الارتباط 0.204، وعلى الرغم من الدلالة الإحصائية المعنوية لكل من معامل الارتباط وأنموذج الانحدار الخطي البسيط حيث قيمة F المحسوبة تساوي 6.426 مقارنة بمستوى الدلالة ($sig^* \leq 0.05$) وأن معنوية الميل $\beta = 0.131$ والتي تمثل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع هي كذلك ذات دلالة إحصائية معنوية حيث قيمة (t

=2.535) وأن مستوى ($sig^{**} \le 0.05$)، إلا أن متغير توافر البنية التحتية التكنولوجية لم يستطع ان يفسر الاختلافات في قيم المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية سوى بنسبة أقل من 4 %، ومع كل ذلك قام الباحث باختبار فرضية الاستقلالية بين المتغيرين ووجد بأن معامل الارتباط بينهما ذو دلالة إحصائية بمستوى ($\alpha \le 0.05$)، لذا يمكن الاستنتاج بوجود علاقة معنوية بين هذين المتغيرين على الرغم من التأثير الضعيف للمتغير المستقل على المتغير التابع ، 0.243 ، لذلك ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وتوافر البنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$)".

الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وإجراءات العمل في الإدراة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

جدول (4ــ24) يبين نتائج أسلوب الانحدار البسيط حيث المتغير التابع هو إداراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغير المستقل إجراءات العمل.

جدول (24ــ4).

نتائج اختبار تحليل الانحدار لمتغير إدراك العاملين لنجاح المشروع الحكومة الإلكترونية على متغير إجراءات العمل

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	SD	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية	0.050	0.003	0.378	1 148 149	0.540	0.044	0.072	0.615	0.540

R: معامل الاتباط، R^2: معامل التحديد، F: إحصاءة الاختبار المحسوبة، β: معامل الانحدار، SD: الانحراف المعياري لمعامل الانحدار، t: إحصاءة الاختبار المحسوبة لمعامل الانحدار، * Sig: مستوى الدلالة الاحصائية ويكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

تشير نتائج جدول (24 ــ 4) إلى انعدام العلاقة بين نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وإجراءات العمل إذ بلغت قيمة الارتباط 0.050، وأن أنموذج الانحدار الخطي البسيط المقدر هنا له قيمة F المحسوبة تساوي 0.378 وهي أكبر من مستوى (sig* ≤ 0.05) ، مما يشير إلى عدم وجود دلالة إحصائية للأنموذج وأن معنوية الميل β = 0.044 هي كذلك ليست ذات دلالة إحصائية حيث قيمة (t =0.615) وأن مستوى (sig** ≤ 0.05) ، ولكون معامل الارتباط بين المتغيرين غير معنوي ، لذا تقبل الفرضية الصفرية.

إن نتائج استخدام أسلوب الانحدار المتعدد قد أظهرت بأن متغيري توافر الكفاءات البشرية، وتوافر البنى التحتية التكنولوجية، ليس لهما دلالة إحصائية، بينما متغير إجراءات العمل له دلالة

إحصائية، في حين عند استخدام أسلوب الانحدار البسيط كان الاستنتاج معكوساً، مما يعني أن الحاجة تتطلب تشخيصاً أفضل لبيانات الدراسة، ومن هنا استخدم الباحث تحليل التميز.

(4-3): تحليل التميز

تحليل التميز أسلوب إحصائي يستخدم لبناء أنموذج (تنبؤي / وصفي) لمجموعة التميز مستند إلى مشاهدات المتغيرات المتنبأ بها (Predictor) ومن ثم تصنيف كل مشاهدة إلى إحدى المجموعات. وبهذا يكون استخدامه لتمييز تصنيف متغيرمفرد ، وهو يختلف عن أسلوب التحليل العنقودي (Cluster Analysis) بسبب المعلومات المسبقة للفئات التي عادة ما تبحث عن صيغة للعينة المطلوبة من كل فئة ، وكذلك يختلف عن أسلوب تحليل التباين المتعدد (MANOVA)، إذ في الأسلوب الأخير تعد المتغيرات المستقلة هي المجموعات والمتغيرات التابعة هي المتنبأ بها، بينما في تحليل التميز تكون الحالة معكوسة، أي أن المتغيرات التابعة هي المجموعات والمتغيرات المستقلة هي المتنبأ منها (Anderson, 1987).

ويمكن حصر الأهداف المشتركة لتحليل التميز بما يلي :

1. لفحص الفروق بين متوسطات المجموعات من حيث الدلالة الإحصائية.
2. لتمييز المجموعات بشكل كفء.
3. لتشخيص المتغيرات التمييزية الأكثر أهمية.
4. لاختبار فرضيات كل من معنوية الأنموذج ومعنوية المتغيرات المستقلة.
5. لتصنيف المشاهدات الجديدة في المجموعات المحددة مسبقاً (pre-existing).

الدالـة التمييزيـة (Discriminat Function) هـي دالـة لمتغير كـامن (Latent Variable)، يـتم توليدها من توفيقة خطية للمتغيرات التمييزية (المستقلة)، وعلى الصيغة التالية:

$$D = V_0+V_1x_1+V_2x_2+V_3x_3+\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots+V_nx_n$$

حيث أن:

V_i : معاملات الدالة التمييزية

X_i: المتغيرات التمييزية

V_0: ثابت

والخاصية المهمة لمعاملات الدالة التميزية V_i أنها تعظم المسافة بين متوسطات مجموعات (أو تصنيفات) المتغير (التابع). ومن ناحية أخرى هنالك دالة تمييزية واحدة في حالة وجود مجموعتين للمتغير التابع بينما توجد دالتان تمييزتان في حالة وجود ثلاث مجموعات للمتغير التابع وهكذا، بمعني أخرى أن عدد دوال التميز المقدرة تساوي عدد مجموعات المصنفة للمتغير المميز (التابع) مطروحاً منه واحد.

وفيما يتعلق ببيانات الدراسة فإن المتغير المميز هو إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية والمتغيرات المستقلة هي المتغيرات الديموغرافية العمر، الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، إضافة إلى متغيرات أبعاد كل من وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية ، وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ، ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ،وتوافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، وتوافر الكفاءات البشرية، وتوافر البنية التحتية التكنولوجية ، وإجراءات العمل.

قـام الباحـث في البدايـة باحتسـاب متوسـط إجابـة كـل مـتغير مـستقل ولكـل مجموعـة مـن مجموعات المتغير التابع وهي أربع مجموعات في ضوء إجابة أفراد العينة ورمزت بالنحو التالي:

لا أوافق بشدة = 1 ، لا أوافق = 2 ، محايد = 3 ، أوافق = 4 ، أوافق بشدة = 5.

بعد ذلك تم اختبار معنوية المتغيرات المستقلة من خلال اختبار تساوي متوسط المتغيرات المستقلة للمجموعة الواحدة كلَ على حده مستخدماً الإحصاءة Wilks' Lambda، الإحصاءة F والجدول التالي يبين النتائج:

جدول (4ــ25).

أختبارات تساوي متوسطات المجموعات

ت	المتغير	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
1	العمر	0.993	0.344	3	146	0.794
2	الجنس	0.973	1.362	3	146	0.257
3	المؤهل العلمي	0.944	2.914	3	146	0.036
4	عدد سنوات الخبرة	0.993	.3550	3	146	0.785
5	المسمى الوظيفي	0.969	1.541	3	146	0.207
6	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكترونية	0.804	11.887	3	146	0.000
7	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	0.728	18.213	3	146	0.000
8	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.823	10.497	3	146	0.000
9	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	0.882	6.519	3	146	0.000
10	توافر الكفاءات البشرية	0.904	5.184	3	146	0.002
11	توافر البنية التحتية التكنولوجية	0.945	2.809	3	146	0.042
12	إجراءات العمل	0.971	1.458	3	146	0.228

ولمزيد من التوضيح لطبيعة اختبارات هذا الجدول فعلى سبيل المثال لمتغير العمر ، يقوم برنامج SPSS باحتساب متوسط أعمار الذين أجابوا من مجموعة لا أوافق، ومجموعة لا أوافق، ومجموعة محايد، ومجموعة أوافق، ومجموعة أوافق بشدة وهي مجموعات المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، ثم يقوم باختبار تساوي متوسطات هذه المجموعات، ويعرض النتائج كما هي في الصف الأول من جدول (4ــ25).

من نتائج جدول (4ــ25) بأن المتغيرات المستقلة ذات الدلالة الإحصائية هي المؤهل العلمي، وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية، توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ، وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ، توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن ، توافر الكفاءات البشرية واخيراً توافر البنية التحتية التكنولوجية، حيث ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يعني أن متوسط مجموعات متغير التميز (إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية) غير متساوية ولكل المتغير المستقلة (المميزة). بينما بقية المتغيرات ليس لها دلالة إحصائية ، لذا قام الباحث باستبعاده قبل البدء بتحليل التميز في المراحل اللاحقة بسبب عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مجموعات متغير التميز لهذه المتغيرات. وفي ضوء نتائج الجدول (4 ــ 25) تم تقدير معاملات دوال التميز الثلاث. والجدول (4ــ26) يبين نتائج هذه التقديرات .

جدول (4ـ26).

تقدير معاملات دوال التميز*

ت	رمز المتغير	المتغير	دالة التميز الأولى	دالة التميز الثانية	دالة التميز الثالثة
1	X_1	المؤهل العلمي	0.243	0.385	0.493
2	X_2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	0.425	-1.940	- 0.277
3	X_3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	1.322	1.346	- 0.591
4	X_4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.755	- 0.789	1.307
5	X_5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	- 0.009	0.459	- 0.937
6	X_6	توافر الكفاءات البشرية	0.194	- 0.273	- 0.273
7	X_7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	- 0.296	0.787	0.146
8	V_0	الثابت	-10.175	0.650	1.937

* ظهرت ثلاث دوال تميز والمفروض ان تظهر أربع دوال وتبين عند مراجعة البيانات عدم وجود إجابات لا أوافق بشدة = 1 لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية.

ومن نتائج جدول (4ـ26) يمكن صياغة التوفيقة الخطية لكل دالة من دوال التميز الثلاث ، وبالنحو التالي :

دالة التميز الأولى (D_1):

$$D_1 = -10.175 + (0.243)\ X_1 + (0.425)\ X2 + (1.322)\ X3 + (0.755)\ X4 - (0.009)\ X5 + (0.194)\ X6 - (0.296)\ X7$$

دالة التميز الثانية (D_2):

$$D_2 = 0.650 + (0.385)\ X1 - (1.940)\ X2 + (1.346)\ X3 - (0.789)\ X4 + (0.459)\ X5 - (273)\ X6 + (0.787)\ X7$$

دالة التميز الثالثة (D_3):

$$D_3 = 1.937 + (0.439)\ X1 - (0.277)\ X2 - (591)\ X3 + (1.307)\ X4 - (0.937)\ X5 - (0.273)\ X6 + (0.146)\ X7$$

يلاحظ أن المتغيرات " وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية (0.425)"، "وتوافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية (1.322)"، "ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين (0.755)" ، لها المساهمات الأكثر في دالة التميز الأولى، بينما في دالة التميز الثانية أضيف المتغيران توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، و توافر البنية التحتية التكنولوجية إلى متغيرات دالة التميز الأولى في المساهمة الأكثر في الدالة الثانية.

ونقاط التمركز Centroids لكل مجموعة من مجموعات المتغيرالتابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في ضوء دوال التميز الثلاث مبينة في الجدول (4ـــ27) التالي:

جدول (4ـــ27).
دوال التميز عند نقاط القطع

مجموعات المتغير إدراك العاملين نجاح مشروع	دالة التميز الأولى	 الثانية	 الثالثة
لا أوافق	-2.875	-1.337	0.633
محايد	- 0.791	0.087	- 0.174
أوافق	0.343	0.079	0.078
أوافق بشدة	1.503	-1.247	- 0.345

نتائج جدول (4 ـــ 27) تشير بأن أفراد عينة الدراسة في مجموعة (أوافق بشدة) والذين لديهم القيمة الموجبة (1.503) قد تم فصلهم عن المجموعة (لا أوافق) والذين لديهم القيمة السالبة (-2.875) والمجموعة (محايد) الذين لديهم القيمة السالبة (0.791 -) والمجموعة (أوافق) الذين لديهم القيمة الموجبة (0.343) في دالة التميز الأولى، وأن هذه الدالة تعظم المسافة بين قيم المتغير التابع، وبنفس الأسلوب لدالتي التميز الثانية والثالثة. أن دوال التميز الثلاث متعامدة مع بعضها وهذا يعني

(عدم وجود ارتباط بينها). إضافة إلى ذلك فإن النتائج تشير إلى أن دالة التميز الأولى هي الأكثر قوة في تفريق المجموعات. ومن الجدير بالإشارة إلى أن نقطة القطع (CutPoint) بين دالة التميز الأولى والثانية ولكل مجموعة من مجموعات المتغير التابع هي الوسط الحسابي لنقاط التمركز للدالتين عند نفس المجموعة الواحدة.

ولاختبار معنوية النموذج ، فقد قام الباحث بإجراء اختبار للفرضية الصفرية التي تنص بأن متوسط دالة التميز للمجموعات الأربع ليس له دلالة إحصائية (أي لا يوجد فرق بينهم)، والنتائج مبينة في جدول (4ــ28) التالي إذ استخدمت إحصاءة Wilks' Lambda وإحصاءة الاختبار مربع كاي (Chi – Square).

جدول (4ــ28).

دوال التميز عند نقاط القطع

ت	اختبار دوال التميز	Wilks' Lambda	Chi^2	df	Sig.
1	الأولى إلى الثالثة	0.577	78.984	21	0.000
2	الثانية إلى الثالثة	0.880	18.309	12	0.107
3	الثالثة	0.974	3.707	5	0.592

تؤكد نتائج جدول (4ــ28) ما أشرنا إليه بأن دالة التميز الأولى هي الأكثر قوة من دالتي التميز الثانية والثالثة في التفريق، إذ الإحصاءة (Wilks' Lambda = 0.577) بين متوسط الدوال الثلاث هي الأقل، إضافة إلى أن قيمة (Chi^2 = 70.517) لها قيمة احتمالية (Sig = 0.000) وهي أقل من 0.05 مما يعني أن هنالك فروقاً إحصائية بين متوسطات دوال التميز الثلاث للمجموعات الأربع لمتغير

إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية (المتغير التابع)، وعند إزالة دالة التميز الأولى واختبار متوسطي الدالتين المتبقيتين 2 إلى 3 حيث قيمة (Chi^2 =13.586) لها قيمة احتمالية (Sig = 0.193) وهي أكبر من 0.05، لذلك لا دلالة إحصائية بين متوسطي هاتين الدالتين، بمعنى آخر إن متوسط دالة التميز الأولى لمجموعات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هو المسبب للدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطات دوال التميز الثلاث.

وبإعادة التحليل لاختبار معنوية المتغيرات المستقلة، التي تم إدخالها في التحليل وهي المؤهل العلمي، ومتطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية: وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية ، توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية ، وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين ، وتوافر البنية التحتية: توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، توافر الكفاءات البشرية وتوافر البنية التحتية التكنولوجية، لدينا النتائج في جدول (4ــ29) الآتي:

جدول (4ــ29)

اختبارات تساوي متوسطات المجموعات

ت	المتغير	Wilks' Lambda	F	df1	df2	Sig.
1	المؤهل العلمي	0.944	2.914	3	146	0.036
2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	0.804	11.887	3	146	0.000
3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	0.728	18.213	3	146	0.000
4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.823	10.497	3	146	0.000
5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	0.882	6.519	3	146	0.000
6	توافر الكفاءات البشرية	0.904	5.184	3	146	0.002
7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	0.945	2.809	3	146	0.042

يلاحظ من نتائج جدول (4ـ29) بأنه كلما صغرت قيمة Wilks' Lambda المقترنة بالمتغير المستقل زادت مساهمة هذا المتغير في تحليل التميز ، وعلى هذا الأساس فإن متغيرات توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية (0.728)، ووجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكترونية (0.804)، ووضوح مفهوم الحكومة الالكترونية لدى العاملين (0.823) هي الأكثر مساهمة في دوال تحليل التميز عن غيرها من متغيرات الدراسة المستقلة ويؤكد ذلك نتائج اختبار F المناظر لكل منها حيث (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 وهذا يعني بأن متوسطات دوال التميز للمجموعات الأربع للمتغير المميز إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ليس لها نفس المتوسط.

من ناحية أخرى تم استخراج معاملات دوال التميز المعيارية ،التي بالإمكان استعمالها لتقييم مساهمة كل متغير بشكل مفرد في دالة التميز (Wuensch, 2001). جدول (4ـــ30) يبين معاملات دوال التميز المعيارية.

جدول (4ــ30).

معاملات دوال التميز المعيارية

ت	رمز المتغير	المتغير	دالة التميز		
			الأولى	الثانية	الثالثة
1	X_1	المؤهل العلمي	0.303	0.481	0.615
2	X_2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	0.216	- 0.984	- 0.141
3	X_3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	0.631	0.642	- 0.282
4	X_4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.425	- 0.444	0.736
5	X_5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	- 0.005	0.267	- 0.546
6	X_6	توافر الكفاءات البشرية	0.122	- 0.172	- 0.172
7	V_7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	- 0.209	0.557	0.103

تشير نتائج جدول (4ــ30) إلى مساهمة كل متغير مستقل في سياق المتغيرات الأخرى في الأنموذج الخاص بتحليل التميز، والمعامل المعياري الأقل قد يعني بأن تلك المجموعات لا تختلف كثيراً لذلك المتغير، أو بأن ارتباطات المتغيرات مع متغير المجموعات يكون مكرراً مع متغير آخر في الأنموذج ، بعبارة أخرى إن أكبر معامل معياري يعني أكبر مساهمة لمتغيره في الأنموذج (Klecka, 1990).

وبالتحقق من المعاملات المعيارية لدوال التميز الثلاث، يلاحظ بأن المتغيرات، المؤهل العلمي، وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية، توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية، ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين، توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، هي الأكثر مساهمة في الأنموذج من خلال مقارنة مساهمة كل متغير من المتغيرات المستقلة في دوال التميز الثلاث (على مستوى كل صف من صفوف الجدول).

ومن الممكن استخدام المصفوفة الهيكلية (Structure Matrix) لتحديد أي المتغيرات المستقلة الأكثر مساهمة ولكن لكل دالة من دوال التميز ، وتشير أغلب المصادر العلمية بأن قيمة التشبع لأي متغير مستقل إذا كانت 0.30 فأكثر فذلك أن المتغير مهم في تشخيص بعد التميز (Wuensch , 2001). جدول (4ـــ31) يبين معاملات المصفوفة الهيكلية لدوال التميز، إذ كل عنصر يمثل الارتباط بين المتغير المستقل ودالة التميز.

جدول (4ـــ31)

معاملات المصفوفة الهيكلية لدوال التميز المعيارية

ت	رمز المتغير	المتغير	دالة التميز		
			الأولى	الثانية	الثالثة
1	X_3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	0.833*	.221	- 0.395
2	X_2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	0.634*	-.538	- 0.232
3	X_4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	0.630*	-.198	0.295
4	X_5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	0.495*	0.076	- 0.409
5	X_6	توافر الكفاءات البشرية	0.440*	0.115	- 0.349
6	X_7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	0.319*	0.185	- 0.152
7	X_1	المؤهل العلمي	0.282	0.284	0.604*

*: تعني أكبر تشبع (ارتباط بين المتغير ودالة التميز من بين كل دوال التميز)

جاءت نتائج جدول (4ـــ31) لتؤكد ما تم استنتاجه مسبقاً ، بأن جميع المتغيرات المستقلة قد ساهمت في الأنموذج ، إلا أن هذه المساهمات قد اختلفت حسب دوال التميز الثلاث المقدرة ، وبنظرة سريعة يلاحظ بأن جميع المتغيرات المستقلة ولكل دالة باستثناء متغير المؤهل العلمي قد ساهمت بقيمة أكثر في دالة التميز الأولى من مساهمتها في دالتي التميز الثانية والثالثة ، وأن متغير توافر

التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية له أعلى ارتباط مع هذه الدالة (0.833) يليه متغير وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية (0.634) مع ملاحظة بأنه المتغير الأكثر ارتباطاً مع دالة التميز الثانية (0.538−)، وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فإن مساهمته في دالة التميز الثالثة هي الأكبر له في دوال التميز الثلاث وبنفس الوقت الأكثر من بقية المتغيرات المستقلة يليه في المساهمة الأكبر لدالة التميز الثالثة متغير توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن .

لقد أظهرت نتائج الجداول السابقة بأن دالة التميز الأولى بمتغيراتها هي الأكثر تميزاً لمجموعات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، ومن المكن معرفة مساهمة هذه الدالة وبقية دوال التميز في تفسير الاختلافات بين متوسطات مجموعات متغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية. جدول (4ــ32) يبين نتائج ذلك .

جدول (4ــ32)

الجذور والتباين والارتباط لدوال التميز

ت	دالة التميز	الجذر	٪ من التباين	٪ التجميعي	الارتباط
1	الأولى	0.526	79.8	79.8	0.587
2	الثانية	0.107	16.2	96.0	0.311
3	الثالثة	0.026	4.0	100.0	0.160

تشير نتائج جدول (4ــ32) بأن دالة التميز الأولى تفسر ما نسبته 80 % من الاختلافات بين متوسطات المجموعات الأربع لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية (المتغير التابع) بينما تفسر دالة التميز الثانية 16% تقريباً من تلك الاختلافات وبهذا تصبح النسبة التجميعية المئوية للدالتين 96 % وبهذا تكون دالة التميز الأولى هي الأكثر اهمية في توضيح المتغيرات

المميزة ومساهمة كل منها في تميز مجموعات المتغير التابع. ولغرض إيجاد معامل التوضيح (التحديد) لدالة التميز الأولى نربع معامل الارتباط الخاص بها حيث : $(0.587)^2 = 0.345$ وتمثل نسبة ما تفسره المتغيرات المستقلة في هذه الدالة من الاختلافات في قيم المتغير التابع.

والخطوة الأخيرة في تحليل التميز هو تصنيف إجابات أفراد عينة الدراسة ، ومعرفة نسبة التصنيف ، ولتحقيق ذلك تم استخدام معاملات دالة التصنيف لـ " Fisher " (Ashour, 2005).

والجدول (4ــ33) يبين هذه المعاملات.

جدول (4ــ33)

معاملات دوال فيشر للتصنيف

ت	رمز المتغير	المتغير	إدراك العاملين في نجاح الحكومة الالكترونية			
			لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	X_1	المؤهل العلمي	0.603	1.260	1.657	1.219
2	X_2	وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية	8.437	6.784	7.210	10.394
3	X_3	توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية	5.127	10.275	11.617	11.615
4	X_4	وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين	4.718	4.113	5.306	6.676
5	X_5	توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن	1.127	2.519	2.269	2.047
6	X_6	توافر الكفاءات البشرية	1.755	1.991	2.145	2.847
7	X_7	توافر البنية التحتية التكنولوجية	- 0.665	- 0.278	- 0.583	-2.032
8	V_0	الثابت	-33.280	-50.222	-61.016	-76.402

تشير نتائج الجدول بأن :

دالة التصيف لمجموعة لا أوافق هي:

$G_1 = -33.280 + (0.603) X_1 + (8.437) X_2 + (5.127) X_3 + (4.718) X_4 + (1.127) X5 + (1.755) X_6 - (0.665) X_7$

دالة التصيف لمجموعة محايد هي

$G2 = -50.222 + (1.260) X1 + (6.784) X2 + (10.275) X3 + (4.113) X4 + (2.519) X5 + (1.991) X6 - (0.278) X7$

دالة التصيف لمجموعة أوافق هي

$G3 = -61.016 + (1.657) X1 + (7.210) X2 + (11.617) X3 + (5.306) X4 + (2.269) X5 + (2.145) X6 - (0.583) X7$

دالة التصيف لمجموعة أوافق بشدة هي

$G4 = -76.402 + (1.219) X1 + (10.394) X2 + (11.615) X3 + (6.676) X4 + (2.047) X5 + (2.847) X6 - (2.032) X7$

وبعد التعويض بهذه الدوال تم تصنيف إجابات أفراد عينة الدراسة ، والجدول (4 ــ 34) يبين نتائج تصنيف إجابات عينة الدراسة في ضوء دالة التميز الأولى.

جدول (4ـــ34)

نتائج التصنيف*

مجموعات المتغير التابع		التنبؤ بعناصر المجموعة				الكل
		لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
العدد	لا أوافق	2	0	1	0	3
	محايد	3	29	11	0	43
	أوافق	4	22	55	17	98
	أوافق بشدة	1	0	1	4	6
النسبة	لا أوافق	66.7	.0	33.3	0.0	100
	محايد	7.0	67.4	25.6	0.0	100
	أوافق	4.1	22.4	56.1	17.3	100
	أوافق بشدة	16.7	0.0	16.7	66.7	100

* 60% of original grouped cases correctly classified.

تشير نتائج جدول (4ـــ34) بأن تحليل التميز وعلى أساس معاملات دوال المجموعات الأربع لفيشر ومعاملات دوال التميز ونقاط التمركز ونقاط القطع ، قد أعاد تصنيف أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 150، في ضوء إجابتهم على مجموعات المتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، حيث الإجابات الحقيقية كانت على النحو الآتي:

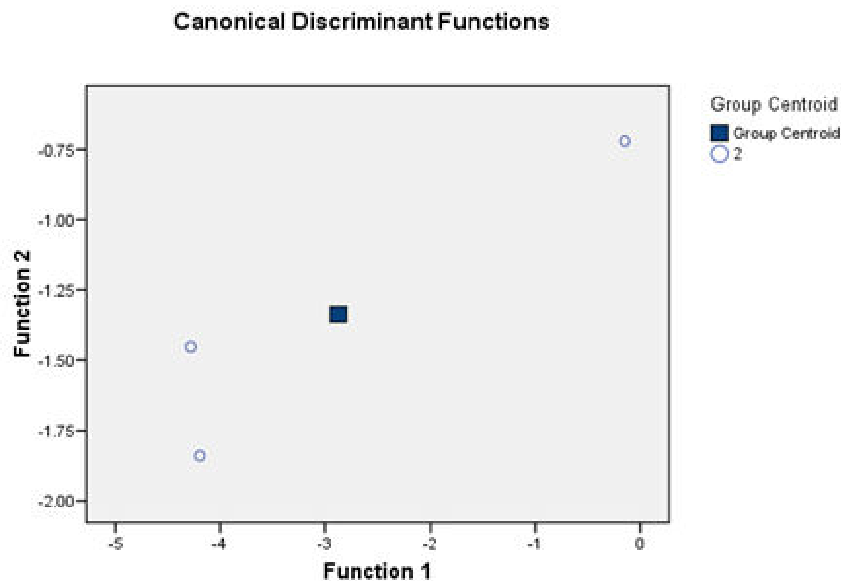
لا أوافق = 3، **محايد** = 43، **أوافق** = 98، **أوافق بشدة** = 6 **(التكرارات تحت عمود الكل)**.

بينما عند استخدام تحليل التميز فإن العدد 3 الخاص بالإجابات لا أوافق على إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية قد أعيد تصنيف الإجابات إلى 2 من أصل 3 ، كان تصنيفهم صحيحاً بينما الشخص الثالث في ضوء مؤشرات تحليل التميز قد صنف في إجابة

مجموعة أوافق وصفر لكل من محايد واوافق بشدة (صف العدد لا أوافق تحت عمود التنبؤ بقيم العناصر) وهذا يعني أن نسبة التصنيف 66.7 % للشخصين و 33.3 % للشخص الواحد. والشكل (4ــ1) يبين ذلك.

شكل (4ــ1)

يبين تصنيف قيم التنبؤ للمجموعة الأولى لا أوافق للمتغيرالتابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية



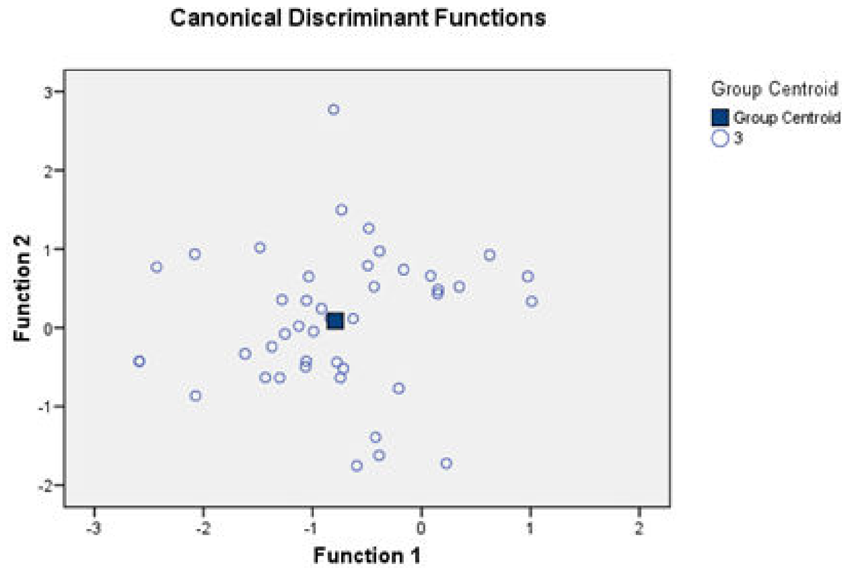
يعرض برنامج SPSS رسوم بيانية إذ تظهر إجابات عينة الأفراد في ضوء دالتي التميز الأولى والثانية ونقطة التمركز لكل مجموعة من مجموعات المتغير التابع إضافة إلى رسم بياني لجميع المجموعات .يلاحظ في شكل (4ــ 1) الخاص بقيم تنبأ تصنيف إجابات عينة الدراسة لمجموعة لا أوافق للمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية، إذ إن الإحداثي السيني يمثل دالة التميز الأولى والإحداثي الصادي يمثل دالة التميز الثانية والمربع الأسود يمثل نقطة التمركز عند الدالتين (2.875 -) للأولى و (1.337) للثانية. انظر جدول (4 – 28) ، إذ هنالك 3 نقاط تمثل إجابة

عينة الدراسة لمجموعة لا أوافق للمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية كما بينا سابقاً .عند التعويض بقيم المتغيرات المستقلة المقابلة لإجابات أفراد عينة الدراسة في دالتي التميز واعتبار أن ناتج دالة التميز الأولى هي على تدرج قياسات الإحداثي السيني ونتيجة دالة التميز الثانية المقابلة هي على تدرج قياس الاحداثي الصادي تعين هذه الأزواج المرتبة على الرسم البياني وهنا يكون قد تمت تجزئة الرسم في ظل نقاط القطع المرتبة بين مجموعات المتغير التابع، وبناء عليه فإن هنالك نقطتين قد وقعتا في منطقة التنبؤ (لا أوافق الحقيقية مع لا أوافق بموجب نتائج تحليل التميز) ونقطة واحدة في منطقة (لا أوافق الحقيقية مع أوافق بموجب نتائج تحليل التميز).

وكذلك الحال لإجابة محايد وهي المجموعة التصنيفية الثانية لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية ، 29 من أصل 43 من الذين أجابوا على محايد قد تمت تصنيفهم بشكل صحيح وتمثل نسبة 67.4 ٪ والباقي 14 قد تم إعادة تصنيفهم إلى لا أوافق وعددهم 3 بنسبة 7 ٪ وأوافق وعددهم 11 وبنسبة 25.6 ٪ وصفر أوافق بشدة.والشكل (4ـــ2) يبين ذلك.

شكل (4ـ2)

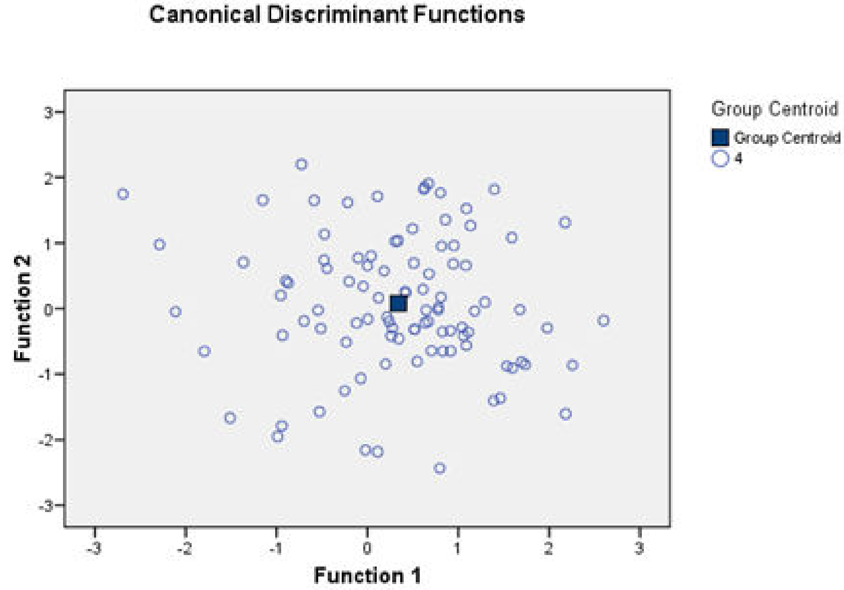
يبين تصنيف قيم التنبؤ للمجموعة الثانية محايد للمتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية



أما الذين أجابوا على أوافق وهي المجموعة التصنيفية الثالثة لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، حيث 55 من أصل 98 من الذين أجابوا على أوافق قد تم تصنيفهم بشكل صحيح وتمثل نسبة 56.1 ٪ والباقي 43 قد تمت إعادة تصنيفهم إلى لا أوافق وعددهم 4 بنسبة 4.1 ٪ ، ومحايد وعددهم 22 وبنسبة 44.4 ٪ ، و 17 أوافق بشدة ونسبتهم 17.3 ٪ .والشكل (4ـ3) يبين ذلك.

شكل (4ـــ3)

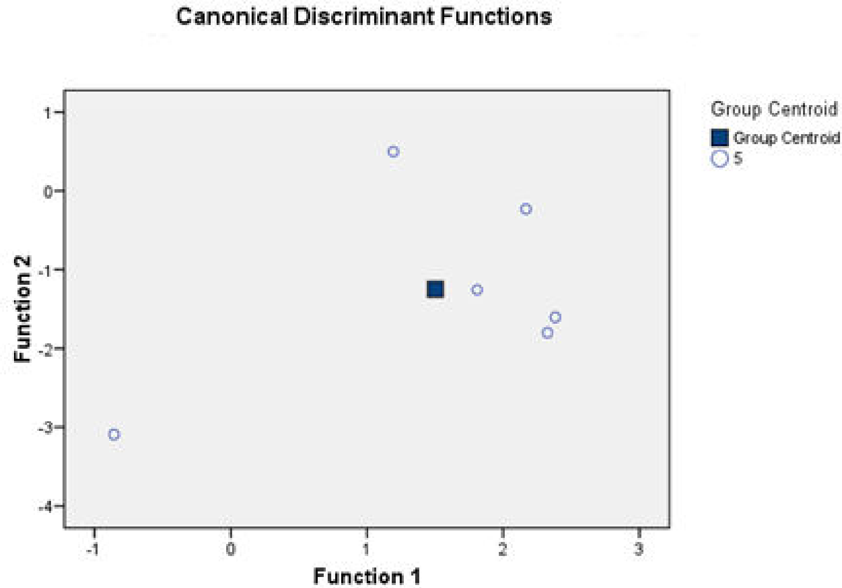
يبين تصنيف قيم التنبؤ للمجموعة الثالثة أوافق للمتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية



وفيما يخص الذين أجابوا على أوافق بشدة وهي المجموعة التصنيفية الرابعة والأخيرة لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية ، حيث 4 من أصل 6 أجابوا على أوافق بشدة قد تمت تصنيفهم بشكل صحيح وتمثل نسبة 66.7 ٪ والباقي 2 قد تم إعادة تصنيفهم إلى 1 لا أوافق وصفر محايد و 1 أوافق وبنسبة 16.7 ٪ ، صفر ، 16.7 ٪ على التوالي. والشكل (4ـــ4) يبين ذلك.

شكل (4ـــ4)

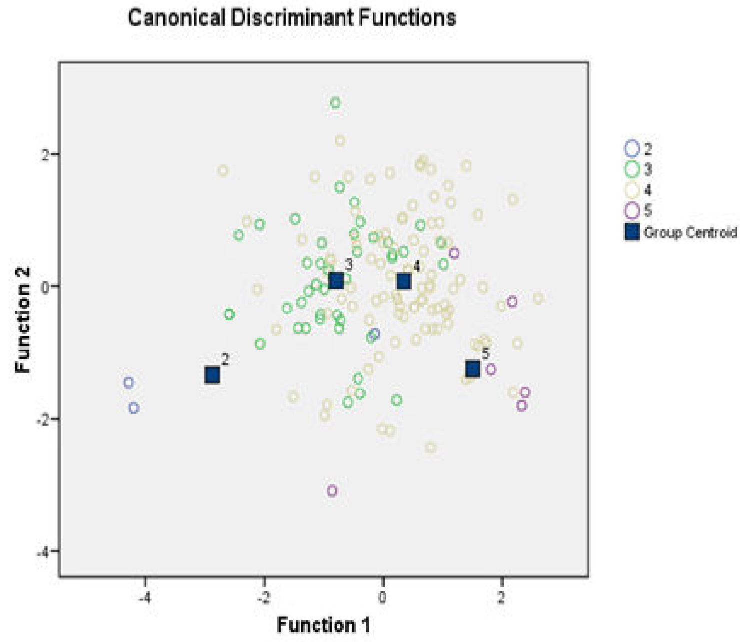
يبين تصنيف قيم التنبؤ للمجموعة الرابعة أوافق بشدة للمتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية



ومن ناحية أخرى بلغت نسبة االتصنيف الصحيح لإجابات أفراد عينة الدراسة 150، حسب نتائج جدول (4ـــ34) وللمجموعات الأربع لمتغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية 60 ٪ وهذه النسبة مقبولة ، إذ تشير أغلب المصادر العلمية أن نسبة 25 ٪ فأكثر هي نسبة مقبولة لنجاح استخدام تحليل التميز في تصنيف المشاهدات (Fernandez , 2000). والشكل (4 ـــ 5) يبين تصنيف إجابات أفراد عينة الدراسة للمجموعات الأربع معاً.

شكل (4ــ5)

يبين تصنيف قيم التنبؤ للمجموعات الأربع للمتغير التابع إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية



الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

(5 -1) : المقدمـــــة

يستعرض الباحث في هذا الفصل أهم النتائج التي توصل إليها خاصة تلك المتعلقة بمتغيرات الدراسة، إضافة إلى الاستنتاجات من خلال التحليل الإحصائي الذي تضمن اختبار الفرضيات للطرق الإحصائية كتحليل التباين والانحدار بنوعيه البسيط والمتعدد وتحليل التميز، وفي نهاية الفصل يقدم الباحث التوصيات التي يعتقد أنها تسهم في تطوير العمل في المشاريع الحكومية الإلكترونية.

(5 -2) : النتائج

اهتمت الدراسة بتقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي ، من مجموعة من المتغيرات التي يعتقد الباحث بأنها المؤشر لنجاح المشروع من خلال متطلبات إدراك العاملين لنجاح المشروع ، إضافة إلى مجموعة من المتغيرات تم تقسيمها إلى المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية وتضمنت (وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية، توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية، ووضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين) ، وكذلك توافر البنية التحتية وتضمنت (توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن، توافر الكفاءات البشرية، توافر البنية التحتية التكنولوجية و إجراءات العمل) وتأثيرها على متطلبات إدراك العاملين لنجاح المشروع من ناحية، وبناء نموذج يوضح المتغيرات الأكثر أهمية في تمييز متطلبات إدراك العاملين لنجاح المشروع

باستخدام تحليل التميز ، ويسعى الباحث في هذا الجانب إلى أبراز أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة. بالإضافة إلى:

1. أن المتغير الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هو القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع.
2. المتغير الأكثر أهمية من متغيرات وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكتورنية هو القناعة بأهمية القيادة المسؤولة عن المشروع وبأنها الضمانة الأساسية لنجاح المشروع.
3. "إصدار النشرات التعريفية والتوضيحية لكافة فئات المتعاملين (عاملين – مستفيدين) حول مشروع الحكومة الإلكترونية " هو المتغير الأكثر أهمية من متغيرات توافر التوعية بالمشروع من وجهة نظر العاملين في الإدراة العامة .
4. وفيما يخص متغيرات وضوح مفهوم الحكومة الإكترونية لدى العاملين ، أظهرت الدراسة بأن متغير استطاعة المتعاملين سواء كانوا مراجعين أو مستفيدين من إنجاز معاملاتهم بعد الانتهاء من الوقت الرسمي للدوام.
5. المتغير الأكثر أهمية في توافر البنية التحتية والمتعلق بتوافر هيكل تنظيمي واضح ومرن من وجهة نظر العاملين هو وجود هيكل تنظيمي واضح ومرن.
6. تلقي أغلب العاملين دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت) هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات توافر الكفاءات البشرية.
7. متغير وجود شبكة حاسوبية تتصل بجميع المكاتب في الإدارة العامة هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات توافر البنية التحتية التكنولوجية.

8. وفيما يتعلق بمتغيرات إجراءات العمل ، فإن المتغير الأكثر أهمية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب هو الخاص بأن "تطبيق المشروع سيؤدي إلى الدقة في إنجاز معاملات المستفيدين منه".

(5-3) : الاستنتاجات

في هذا المبحث يلخص الباحث أهم الاستنتاجات التي توصلت الدراسة إليها في ظل اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية لها ونتائج تحليل التميز.

1. وجود فروق معنوية بدلالة إحصائية 0.05 بين متغيرين من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هما أن المشروع يقلل من حجم الأخطاء في العمل، ويخفض من عدد العاملين في الإدارة تعزى لنوع الجنس.
2. عدم وجود فروق معنوية بدلالة إحصائية 0.05 بين متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية تعزى لكل من المتغيرين الديمغرافيين العمر والمؤهل العلمي.
3. أن هنالك فروقاً معنوية بدلالة إحصائية 0.05 تعزى للمتغير الديمغرافي عدد سنوات الخبرة لمتغيرين من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية هما، يخفض من عدد العاملين في الإدارة ، ويخفض من عدد المراجعين لمقرها .
4. .وجود فروق معنوية بدلالة إحصائية 0.05 بين مستويات المسمى الوظيفي لمتغير تخفيض عدد العاملين في الإدارة.

5. متغيرات المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية فسرت مجتمعة ما نسبته 29 ٪ من الاختلافات في قيم متغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية .

6. لم تظهر معاملات متغيري توافر الكفاءات البشرية، وتوافر البنية التحتية التكنولوجية تأثيراً معنوياً عند توفيق الانحدار المتعدد لمتغير متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية على متغيرات توافر البنية التحتية رغم أن متغيرات الأخيرة فسرت 13.5٪ من الاختلافات في قيم متغير الإدراك.

7. في تحليل التميز، أظهرت المتغيرات الديمغرافية العمر، والجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي ومتغير إجراءات العمل عدم وجود فروق معنوية لتصنيف إجابات العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب حول متطلبات إدراكهم لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية.

8. اختلفت المتغيرات الأخرى في أي منها أكثر تميزاً في دوال التميز الثلاث المقدرة، وبالنظر إلى اختبار معنوية الأنموذج إذ هنالك فروق معنوية بين الدوال المميزة الثلاث من ناحية، وما فسرته دالة التميز الأولى بين متوسطات مجموعات إدراك العاملين لنجاح المشروع حيث بلغ 79.8 من التباين للدوال الثلاث، فإن الاستنتاج هنا يتعلق بدالة التميز الأولى، إذ إن جميع متغيرات المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية لها تشبعات أعلى مما لمتغيرات توافر البنية التحتية وأنها جميعاً ذات دلالة إحصائية باستثناء متغير المؤهل العلمي فهو غير معنوي.

9. أظهرت معاملات دوال فيشر للتصنيف أن متغير توافر التوعية بمشروع الحكومة الإلكترونية هو الأكثر مساهمة في تصنيف مجموعات متغير إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية

أوافق بشدة ، وأوافق، ومحايد، بينما متغير وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الإلكترونية الأكثر مساهمة في تميز مجموعة أوافق بشدة.

10. تحليل التميز أعاد تصنيف إجابات مجموعات المتغير إدراك العاملين لنجاح المشروع بنسبة 60٪.

(5- 4) : التوصيات

1. استخدام أكثر من لغة في واجهة المستفيد إذ إن الإمارات بها تعدد في الجنسيات واللغات .
2. توفير وجود معلومات عن المعلومات Metadata لسهولة البحث والإجابة عن الاستفسارات Q &A أسئلة وإجابات.
3. تقييم مستمر لعمل المؤسسة من أجل تطويرها وتحسينها .
4. تطوير مشروع الحكومة الإلكترونية في المجالات المختلفة .
5. الاهتمام بالعاملين في مشروع الحكومة الإلكترونية بتطوير المهارات التدريبية والعلمية خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
6. التوسع في النشر الإعلامي معززاً بالتوضيح الدقيق لأهداف مشاريع الحكومة الإلكترونية على الصعيد المحلي بهدف توليد ثقافة جديدة لأهمية الاستخدام الالكتروني والحصول على الوثائق المطلوبة بالسرعة والوقت الذي يخدم المنتفعين.
7. عمل دراسات مستقبلية تأخذ بعين الاعتبار رأي المنتفعين من استخدام المزايا التي توفرها المشاريع الإلكترونية للحكومة لغرض تحديد المعوقات التي قد يواجهونها.

8. تدريس مادة تخص التجارة والحكومة الالكترونية وأمن المعلومات وسريتها فيها لطلبة المعاهد والجامعات.

9. مع التوسع في هذه الخدمات فإن الحاجة تتطلب إلى استخدام معالجات تحليل كمي متقدم مثل Data Mining بسبب قواعد البيانات التي ستعج بالمتغيرات الكثيرة فيها.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية

ثانياً : المراجع الأجنبية

أولاً : المراجع العربية

1. أبو دقة، مشهور، (2004)، "الحكومة الإلكترونية :أقصر الطرق للامركزية"، متوفر من خلال الرابط التالي: http://www.passia.org/goodgov/meetings/2004/eGovernment-11-02-04.htm

2. أبو عباة، محمد، (2005)، "الحكومة الإلكترونية .. تحديات واقعية وطموحات مستقبلية"، مجلة المعلوماتية العدد الثامن، متوفر من خلال الرابط التالي: http://www.informatics.gov.sa

3. أبو مغايض، يحي بن محمد، (2004)، "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الرياض :جامعة الملك سعود.

4. بابعير، يحيى، (2003)، "مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي، العدد 44، متوفر من خلال الرابط التالي: http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/26102003/agtes13.htm

5. باكير، علي حسين ، (2004)، "المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، مجلة آراء حول الخليج -مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، العدد 23، http://alibakeer.maktoobblog.com

6. بامية، سلوى، حسين، أحمد وعبدالله، مصطفي، (2001)، "الحكومة الالكترونية في الأردن: التصاميم الأساسية وخطة العمل"، http://www.araburban.org/eGov/Articals/JoeGov.pdf

7. برنامج الحكومة الالكترونية الأردنية،(2006)،"وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية، متوفر من خلال الرابط http://www.moict.gov.jo/MoICT/AR_MoICT_program_overview.aspx#

8. البطش، خلدون، (2005)، "الشرق الأوسط بين الحياة التقليدية والحكومة الالكترونية"، مقالة منشورة في موقع CRN الشرق الأوسط http://www.crnme.com/govermental.htm

9. بلح، أحمد حسن، (2006)، "الحكومة الإلكترونية"، موقع كنانة، بوابة التنمية المجتمعية، متوفر من خلال الرابط http://www.kenanaonline.com

10. بوابة الحكومة الالكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة، (2001)، "بوابة الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة"، http://www.uaesmartforms.com/Public/StaticPages/AR/Egov.aspx

11. جبر، محمد صدام، (2002)، "الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية"، العدد 91، مسقط: سلطنة عمان: 174.

12. جودة، محفوظ، (2008)، "التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن.

13. حسن، نوبي محمد، (2003)، "منظومة الحكومة الالكترونية"، http://www.e-govs.com/images/files/88.pdf

14. الحمادي، بسام عبد العزيز؛ والحميضي، وليد بن سليمان، (2004)، "الحكومة الإلكترونية: المعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربي"، ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة لمعهد الإدارة العامة في الفترة من 16 – 17 مارس، الرياض، معهد الإدارة العامة: المملكة العربية السعودية.

15. خليفة، شعبان، (2005)، "ثقافة الحاسب الآلي ومجتمع المعلومات في مصر"، سلسلة قضايا، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، السنة الأولى، العدد 6، يونيو.

16. الديوه جي، عبد الإله، (2003)، "الإعتبارات السلوكية في تطبيقات الحكومة الالكترونية"، ورقة عمل حول الحكومة الالكترونية المنعقدة في صنعاء باليمن، ديسمبر.

17. رضوان، رأفت، (2005)، "الحكومة الإلكترونية"، سلسلة مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، العدد الخامس، http://www.icfsthinktank.org

18. الريامي، محمود بن ناصر، (2003)، "متطلبات الحكومة الالكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها"، بحث مقدم إلى ندوة الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات المنعقدة في مسقط، عمان.

19. الزهراني، صالح بن غرم الله، (2005)، "الحكومة الإلكترونية ..مبادئها وأهدافها وطرق التنفيذ"، بوابة الباحة، رئيس قسم نظم المعلومات بكلية علوم الحاسب والمعلومات جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

20. السبيل، عبدالله بن محمد، (2003)، "التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية"، ورقة عمل.

21. صالح، أمجد، (2005)، "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة: استطلاعية للقطاع العام في سورية"، ورقة عمل.

22. الطائي، علي حسون، (2007)، "الحكومة الإلكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعد الدول"، دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات، كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة بغداد.

23. الطعامنة، محمد، (2004)، "الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: جمهورية مصر العربية.

24. الطويلة، سحر، (2007)، "استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية"، مجلس الوزراء المصري- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار- موقع الحكومة الإلكترونية المصرية، متوفر من خلال الرابط التالي: www.egypt.gov.ps.

25. عامر، طارق عبد الرؤوف، (2007)، "الإدارة الإلكترونية : نماذج معاصرة"، دار السحاب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولية.

26. عبد الهادي، محمد (2003)، "الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة ميدانية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

27. العبود، فهد ناصر، (2003)، "الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ"، الطبعة الثانية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض: المملكة العربية السعودية.

28. العثيم، أحمد، (2007)، "الحكومة الإلكترونية: المفهوم والاهداف"، صحيفة الجزيرة، العدد، 16.

29. عدوان، إياد خالد، (2007)، "مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.

30. عرب، يونس، (2005)، "الحكومة الإلكترونية: الإطار العام"، الشبكة القانونية العربية، مجموعة علاب للقانون.

31. العواملة، نائل عبد الحافظ، (2000)، "الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة: دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 29، العدد الأول، كانون الثاني.

32. العواملة، نائل عبد الحافظ، " (2003) نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 15، العلوم الإدارية، العدد الثاني.

33. العويضي، فريج سعيد، (2003)، "أهداف إستراتيجية للحكومة الإلكترونية"، مجلة العالم الرقمي، العدد 41 ، متوفر من خلال http://www.al-jazirah.com.sa/digimag/05102003/mail35.htm

34. الغرابي، أحمد بن عبد الّله، (2006)، "الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل"، متوفر من خلال http://pr.sv.net/aw/2006/feb2006/arabic/pages040.htm

35. الغنيم، خالد بن عبد العزيز، (2005)، "الحكومة الإلكترونية .. تحديات واقعية وطموحات مستقبلية "، مجلة المعلوماتية العدد الثامن.

36. غيطاس، جمال محمد، (2004)، "دراسة حول خدمات الحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والأعمال الإلكترونية عالميا:تهيئة المجتمع تسبق توفير التكنولوجيا كشروط للنجاح في تقديم الخدمات الإلكترونية "، جريدة الأهرام العدد 42932.

37. اللوزي، موسى، (2002)، "التنظيم وإجراءات العمل" ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

38. المشهداني، عبد الرحمن نجم، (2006)، "مفهوم الحكومة الإلكترونية ومعوقات نجاحها في العراق"، جريدة المدى، العدد 418: 19 .

39. الموسى، عبد الله بن عبد العزيز، (2003)، "قراءة في كتاب الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ"، موقع الرياض الالكتروني، العدد 12761 .

40. الهادي، محمد محمد،(2006)، "الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري"، Cybrarians Journal، العدد الحادي عشر.

41. ياسين، سعد غالب، (2005)، "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية "، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض: المملكة العربية السعودية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Affisco, John F & Soliman, Khalid S, (2006), "E-government: a strategic operations management framework for service delivery", **Business Process Management Journal**, Vol. 12 No. 1: 13-21.

2. Al-Omari, Hussein (2006), "E-Government Architecture In Jordan: A Comparative Analysis", **Journal of Computer Science**, Vol. 2, No.11: 846-852.

3. Anderson, R.E. and Tatham, R.L,(1987), "**Multivariate Data Analysis with Readings**" 2nd ed. New York ,Macmillan.

4. Ashour, S.K and Salem, S.A, (2005), "**Statistical Presentation and Analysis using SPSSWIN, Part two: Advanced Applied Statistics**". Cairo University: ISSR.

5. Burns, B.R. & Burns, R.A.(2008), "**Business Research Methods and Statistics Using SPSS**" 1st Published , Sage Publications

6. Carbo, Toni & Williams, James, (2004), "Models and Metrics for evaluating local electronic government systems and services", **Electronic Journal of e-government**, Vol.2, No.2: 95-104.

7. Deakins, Eric & Stuart, Dillon, (2002), "E-government in New Zealand: the local authority perspective", **International Journal of Public Sector Management**, Vol.15, No.5: 375-398.

8. De-Miguel-Molina, María, (2010), "E-Government in Spain: An Analysis of the Right to Quality E-Government", **International Journal of Public Administration**, Vol. 33:1–10.

9. Ebrahim, Zakareya & Irani, Zahir, (2005), "E-government adoption: architecture and barriers", **Business Process Management Journal**, Vol.11, No.5: 589-611.

10. Frenandez, G. C. J. (2002), "Discriminaant Analysis: A Powerful Classification Technique in Data Mining. Statistics and Data Analysis ", **Working Paper:** 247-27.

11. Gilbert, D.; Balestrini, P;Littleboy, D. (2004), "Barriers and benefits in the adoption of e-government", **The International Journal of Public Sector Management**, Vol.17, No. 4: 286-301.

12. Greenberg, Jerald & Baron, Robert A., (2006), "**Behavior in Organizations**", McGraw Hill. U.S.A.

13. Hazlett, Shirley – Ann & Hill, Frances, (2003), "E-government: the realities of using IT to transform the public Sector", **Managing Service Quality Journal**, Vol.13, No. 6: 445-452.

14. ITU world Telecommunication/ ICT indicators Database, (2009), avaliable in web site: WWW. ITU.int/ITU-D/ICT/Statistics/Index.html

15. Klecka, L. W.(1990),"**Discriminate Analysis: Quantitative Applications in Social Sciences** " Series, No 19 ,Thousand Oaks, CA : Sage Publications.

16. Morgeson, Forrest V & Mithas, Sunil, (2009), "Does E-Government Measure Up to E-Business? Comparing End User Perceptions of U.S. Federal Government and E-Business Web Sites", **Public Administration Review**, July / August: 740-752.

17. Pardhasaradhi, Y, (2005), "Improving Citizen – Government Interface through e-Governance: A Study of India", **Osmania University, Hyderabad**, INDIA".

18. Reddick, Christopher, G, (2004), “Empirical Models of E-government Growth in Local Government”, **E-service Journal**, Vol.3, No.2: 59-84.

19. Sandh, Haroon Shahzad & Waqas, Younas, (2007), “E-government Services in Pakistan", **Lulea University of Technology**, Department of Business Administration and Social Science.

20. Sekaran, U, (2003) , "**Research method for business: A skill Approach**" ,4th ed .New Jersey :John Willey and Sons ,Inc.

21. World Bank, (2005), “Definition of E-Government”, Http://www.worldbank.org/publicscetor/egov/definition.htm.

22. Wuensch, K. L, (2001),"Two Group Discriminate Function Analysis”, http://core.ecu.edu.

23. Ya, Ni Anna & Bretschneider, Stuart, (2007), “Th e Decision to Contract Out: A Study of Contracting for E-Government Services in State Governments”, **Public Administration Review**, May / June: 531-544

قائمة الملاحق

أولاً : قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

ثانياً : أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل / الجامعة
1	أ.د. نجم عبد العزاوي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
2	د. صباح حميد آغا	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط
3	د. ليث الربيعي	تسويق	جامعة الشرق الأوسط
4	د. علي عباس	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط

الملحق (2)

أداة الدراسة (الاستبانة)

السيد / ة .... تحية طيبة

يهدف الباحث القيام بدراسة بعنوان "تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي"، حيث تهدف الدراسة إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارة أبو ظبي. ينبغي الإجابة عن أسئلة الاستبانة كافة، وأن تجيب بأفضل ما لديك من معلومات. حيث أن تعاونكم واهتمامكم في التلطف بالإجابة عن فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية، وبالشكل الذي يعكس واقع حال متغيرات الدراسة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي سيعد مهماً في نجاح الدراسة.

نحن نثق بآرائكم وستكون هذه الآراء موضع اعتزاز وتقدير

الباحث

محمد صالح المنهالي

الخصائص الديمغرافية

(1) العمر

أقل من 30 سنة	☐	من 30 – 39 سنة	☐
من 40 – 49 سنة	☐	50 سنة فأكثر	☐

(2) الجنس

ذكر	☐	أنثى	☐

(3) المؤهل العلمي

ثانوية عامة فما دون	☐	دبلوم كلية	☐
بكالوريوس	☐	دبلوم عال	☐
ماجستير	☐		

(4) عدد سنوات الخبرة

5 سنوات فأقل	☐	من 6 ــ 10 سنوات	☐
من 11 ــ 15 سنة	☐	16 سنة فأكثر	☐

(5) المسمى الوظيفي

مدير	☐	رئيس قسم	☐
موظف	☐		

المتطلبات الضرورية لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
إدراك العاملين لمزايا الحكومة الالكترونية						
1	لدي قناعة كبيرة بأهمية مشروع الحكومة الإلكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
2	يقلل مشروع الحكومة الالكترونية من حجم الأخطاء في العمل	☐	☐	☐	☐	☐
3	يخفض مشروع الحكومة الالكترونية من عدد العاملين في الإدارة	☐	☐	☐	☐	☐
4	يخفض مشروع الحكومة الالكترونية من عدد المراجعين (المستفيدين) لمقر الإدارة لإتمام المعاملات	☐	☐	☐	☐	☐
5	يقلل مشروع الحكومة الالكترونية من الجهد والوقت اللازم لإتمام معاملات المراجعين (المستفيدين)	☐	☐	☐	☐	☐
6	يعمل مشروع الحكومة الالكترونية على تخفيض حجم نفقات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	☐	☐	☐	☐	☐
7	يعمل مشروع الحكومة الالكترونية على زيادة الثقة الإدارة ومتعامليها (المستفيدين)	☐	☐	☐	☐	☐
8	يخفض مشروع الحكومة الالكترونية من الضياع في الوقت والجهد الذي من الممكن أن يحدث	☐	☐	☐	☐	☐
9	يمكن مشروع الحكومة الالكترونية من الإطلاع على كافة مشاكل المتعاملين (المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	☐	☐	☐	☐	☐
وجود قيادة فاعلة لمشروع الحكومة الالكترونية						
10	لدي قناعة بأهمية دور القيادة المسؤلة عن مشروع الحكومة الإلكترونية بأنه الضمانة الأساسية لنجاح المشروع	☐	☐	☐	☐	☐
11	القيادة المسؤولة عن مشروع الحكومة الالكترونية لا تتغير بالتغييرات الإدارية في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	☐	☐	☐	☐	☐
12	هناك لجنة متخصصة مكلفة من مدير عام الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالتخطيط والتقييم المستمر لمشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
13	اللجنة المكلفة بالتخطيط والتقييم المستمر لمشروع الحكومة الالكترونية دائمة التنسيق والتشاور مع الإدارة العليا	☐	☐	☐	☐	☐
14	قيادة الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تدعم وبشكل مستمر الجهود المبذولة في مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
توافر التوعية بمشروع الحكومة الالكترونية						
15	تعتبر توعية المراجعين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية من أهم متطلبات نجاحه مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
16	لدي قناعة بأهمية تقديم حوافز للمتعاملين (المستفيدين) في التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
17	أؤيد بقوة إصدار نشرات تعريفية وتوضيحية لكافة فئات المتعاملين (عاملين ؛ مستفيدين) حول مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
18	لدي إستعداد تام للمشاركة في ندوات ومؤتمرات تهدف لشرح وتوضيح أهمية مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
19	لدى الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب خطة إعلامية لتوعية الموظفين والمتعاملين (المستفيدين) بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية وضروراته	☐	☐	☐	☐	☐
وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى العاملين						
20	لدي معرفة جيدة بمتطلبات مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
21	رؤساء الأقسام والعاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة بطبيعة مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
22	لدي قناعة بإمكانية إتمام المعاملات بدون حضور المراجعين (المستفيدين) إلى مقر الإدارة	☐	☐	☐	☐	☐
23	يستطيع المتعاملين (المراجعين ؛ المستفيدين) مع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب من إتمام معاملاتهم بعد إنتهاء الدوام الرسمي عند تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
24	تم الإطلاع على تجارب دول أخرى عند الشروع بالتخطيط والتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
25	تم التشاور مع المختصين بالدولة وشركات تكنولوجيا المعلومات عند البدء بخطة ورسالة مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
26	يشترك العديد من المسؤولين في الإدارة في صياغة رسالة وخطة مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

توافر البنية التحتية

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
		بدائل الإجابة				
توافر هيكل تنظيمي ووظيفي واضح ومرن						
27	يوجد في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب هيكل تنظيمي محدد وواضح	☐	☐	☐	☐	☐
28	الهيكلية التنظيمية الحالية ملائمة لمشروع الحكومة الالكترونية الحالي	☐	☐	☐	☐	☐
29	يتصف الهيكل التنظيمي لإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالبساطة والبعد عن التعقيد	☐	☐	☐	☐	☐
30	هناك حاجة لإضافة أقسام جديدة في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب في المستقبل القريب لتوفير متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
31	لدي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب قسم متخصص بتكنولوجيا المعلومات والمعلوماتية	☐	☐	☐	☐	☐
32	هناك وصف وظيفي واضح ومكتوب لكل موظف يحدد المهام والمسؤوليات الموكلة إليه في مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
33	جميع الموظفين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة بمتطلبات ومسؤوليات وظائفهم في مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
توافر الكفاءات البشرية						
34	هناك خطط تدريب وتاهيل على مستوى الأقسام في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب ليتمكنوا من التعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐
35	جميع العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم معرفة وقدرة في التعامل مع الحاسوب	☐	☐	☐	☐	☐
36	أغلب العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب تلقوا دورات تدريبية في إستخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت)	☐	☐	☐	☐	☐
37	يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج في الإدارة	☐	☐	☐	☐	☐
38	غالبية العاملين في الإدارة لديهم مؤهلات علمية تؤهلهم للتعامل مع مشروع الحكومة الالكترونية	☐	☐	☐	☐	☐

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
	توافر البنية التحتية التكنولوجية					
39	عدد أجهزة الحاسوب في الإدارة مناسب لعدد العاملين	☐	☐	☐	☐	☐
40	يوجد في الإدارة شبكة حاسوب تصل لجميع المكاتب	☐	☐	☐	☐	☐
41	جميع اجهزة الحاسوب في الإدارة تستخدم نظم المعلومات المتاحة على الشبكة	☐	☐	☐	☐	☐
42	جميع رؤساء الأقسام والعاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لديهم اجهزة حاسوب وإتصال مع الإنترنت	☐	☐	☐	☐	☐
43	موقع الإدارة على الإنترنت يتم تحديثه بشكل مستمر	☐	☐	☐	☐	☐
44	يتم تبادل البيانات بين الموظفين في الإدارة كلما دعت الحاجة لذلك	☐	☐	☐	☐	☐
45	موقع الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب مصمم بشكل واضح وسهل لإستخدامه من قبل المستفيدين	☐	☐	☐	☐	☐
46	توجد شبكة داخلية لربط العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب لغرض المراسلات الداخلية والتعاميم والتعليمات (Out Look)	☐	☐	☐	☐	☐
	إجراءات العمل					
47	لدي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب نماذج واضحة ومعتمدة لإنجاز المعاملات المختلفة	☐	☐	☐	☐	☐
48	يتطلب إنجاز المعاملات في الإدارة التعامل مع الكثير من الوثائق	☐	☐	☐	☐	☐
49	الموظف الذي يتعامل مع المتعاملين (المستفيدين) لا يمكنه إتخاذ أي إجراء قبل مراجعة المسؤول عنه	☐	☐	☐	☐	☐
50	يوجد أدلة إرشادية للمتعاملين (المستفيدين) عن كيفية الحصول على الخدمات	☐	☐	☐	☐	☐
51	هناك وصف كامل للخدمات التي تقدمها الإدارة يمكن للجميع الإطلاع عليها	☐	☐	☐	☐	☐
52	لدي الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب معايير زمنية في إنجاز وإتمام المعاملات	☐	☐	☐	☐	☐
53	تأخذ الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بالشكاوي المقدمة من قبل المراجعين (المستفيدين)	☐	☐	☐	☐	☐
54	تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى الدقة والضبط في إنجاز معاملات المستفيدين من خدمات الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب	☐	☐	☐	☐	☐
55	يؤدي تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية إلى التخلص من الوسطات الشخصية في إنجاز المعاملات	☐	☐	☐	☐	☐